



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Kati Viinamäki

VEROTILIN KÄYTTÖÖNOTON ALKU- VAIKEUDET

Läntinen veronkantoyksikkö Vaasa

Liiketalous ja matkailu

2011

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Kati Viinamäki
Opinnäytetyön nimi	Verotilin käyttöönoton alkuvaikeudet. Läntinen veronkantoyksikkö Vaasa.
Vuosi	2011
Kieli	suomi
Sivumäärä	70 + 1 liite
Ohjaaja	Mika Ylinen

Tämän työn tavoitteena oli tuoda esille ongelmakohdat, jotka kohtasivat Verohallinnon Läntisen veronkantoyksikön, Vaasan työntekijöitä, kun verotili otettiin käyttöön tammikuussa 2010. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka hyvin verotili on vähentänyt hallinnollista taakkaa ja kuinka verotilin alkuvaikeudet on saatu ratkaistua. Tarkoituksena oli myös, että kun nämä ongelmat olisivat tiedossa verotilin käyttöönoton 2. vaiheessa, voisi näitä ongelmia välttää ja saada heti verotilin toiminta uusilta kohdilta toimimaan moitteettomasti. Tutkimuksen vastauksia verrattiin Tanja Saviniemen vuonna 2010 tekemään työhön samasta aiheesta, Verotilin seuraukset, kyselytutkimus verotilin käyttöönottoon liittyvistä ongelmista. Tässä työssä ei käsitellä lainkaan verohallinnon asiakkaiden, yksityisten tai yritysten, kokemuksia verotilin alkuhankaluuksista. Verohallinto otti käyttöön vuonna 2010 verotilin, jonka tarkoituksena on helpottaa asiakkaiden asiointia verohallinnon kanssa sekä vähentää hallinnollista taakkaa asiakkailta ja verohallinnolta.

Teoriaosuudessa aineistona on käytetty Suomessa julkaistuja erilaisia raportteja, lausuntoja ja tutkimuksia. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta sekä haastatteluja. Kysely suoritettiin e-kyselynä ja haastateltavia valittiin kymmenen henkilöä.

Tuloksista selvisi, että verotilin käyttöönotto koettiin hankalana, mutta ajan kuluessa verotili oli muuttunut helpommin käsiteltäväksi. Työntekijät kokivat ajoittain jääneensä yksin verotilin ongelmien kanssa. Töiden automaatioaste on tutkimuksen mukaan lisääntynyt veronkannossa jonkin verran, eli silloin myös hallinnollinen taakka on hieman pienentynyt veronkannossa. Tutkimustulosten luotettavuutta kuvaa se, että ne vastaavat osittain aiemmin tehtyä tutkimusta samasta aiheesta.

Asiasanat	verotili, ongelmakohta, verohallinto, hallinnollinen taakka
-----------	---

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Liiketalouden koulutusohjelma

ABSTRACT

Author	Kati Viinamäki
Title	The Difficulties of Tax Accounts initial, Tax Collection Unit Vaasa
Year	2011
Language	Finnish
Pages	70 + 1 appendix
Name of Supervisor	Mika Ylinen

The aim of thesis was to point out the problems, that the employees in the Western Tax Collection Unit, Vaasa faced, when Tax Account entered into force in January 2010. The meaning of this research was to find out how much the Tax Account has reduced administrative burden, and how the difficulties in the beginning has been solved or are they solved. The purpose of this research was also, that when the problems from the beginning of the Tax Account in January 2010 are known, they can be avoided when Tax Accounts phase two begins. The results of thesis are compared to another thesis, that is done year 2010 from the similar topic "Consequences of the Tax Account: Survey of the problems in the implementation of the Tax Account", author Tanja Saviniemi from Seinäjoki University of applied sciences. This thesis doesn't handle the Tax Administration customers, individuals or companies experience when the Tax Account entered into force in January 2010. The Tax Administration introduced Tax Account in January 2010 and its purpose is to ease the taxpayers running errands with the Tax Administration and also reduce the administrative burden from the customers and from the Tax Administration.

The material used in the theoretical study was different kind of studies, researches and statements which have been published in Finland. The research methods were questionnaire and interviews. The inquiry was sent by email to those who answered to the questionnaire and ten employees were interviewed.

The results showed that the Tax Account was very difficult to handle in the beginning of 2010, but now when time has gone its lot easier to use. The results also showed that the employees felt alone with the problems they faced in the beginning of the Tax Account. The automation of work assignments has been increased in the Western Tax Collection Unit, Vaasa and therefore the administrative burden has been reduced. The research results are reliable because they match partly with the results from the earlier thesis.

Keywords Tax Account, problem, Tax Administration, administrative burden

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
SISÄLLYS	4
KUVALUETTELO.....	8
1 JOHDANTO	9
1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus	9
1.2 Tutkimusmenetelmät.....	9
1.3 Tutkimuksen sisältö luvuittain	10
2 HALLINNOLLINEN TAAKKA.....	11
2.1 Hallinnollisen taakan työnantajavelvoitteet	11
2.1.1 Tutkimusmenetelmä SCM (Standard Cost Model).....	12
2.1.2 Prioriteettilainsäädäntöalueet	12
2.2 Hallinnollisen taakan keventämiskeinot	13
2.2.1 Oikeudellinen sääntely ja vaikutukset yhteiskuntaan.....	14
2.2.2 Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen selvitys	15
2.3 Sähköinen asiointi	16
2.3.1 Sähköisen asioinnin kehittäminen.....	17
2.3.2 Valtiovarainministeriön rooli, hallinnollisen taakan kevennystoimet ja jatkoimenpiteet.....	18
3 VEROHALLINTO, VERONKANTOYKSIKKÖ JA VEROTILI.....	20
3.1 Verohallinto	20
3.1.1 Haasteet kansainvälistyvässä toimintaympäristössä	20
3.1.2 Toiminta-ajatus, yhteiskunnallinen vastuu ja hallinnollisen taakan vähentäminen	22
3.2 Veronkantoyksikkö.....	24

3.2.1 Veronkanto- ja perintäyksikön tehtävät	24
3.2.3 Läntisen veronkantoyksikön tehtävät.....	26
3.3 Verotilihankkeen asettaminen.....	27
3.3.1 Verotilihanke.....	27
3.3.2 Verotili	29
3.3.3 Verotilin toiminnan kehitys	31
4 KYSELYTUTKIMUS JA HAASTATTELUT.....	32
4.1 Lomakkeen suunnittelu ja toteutus	32
4.2 Aineistonkeruu.....	32
4.3 Kyselypalaute.....	33
5 TULOSTEN RAPORTOINTI	34
5.1 Taustatiedot.....	34
5.1.1 Kyselyyn vastanneet verotiliryhmittäin	34
5.1.2 Verohallinnossa työskentelyvuodet	35
5.1.3 Koulutus.....	35
5.2 Verotilin käyttöönotto.....	36
5.2.1 Verotiliohjelman toiminta vuoden 2010 alussa.....	36
5.2.2 Henkilökunnan kokemukset asiakaspalvelukoulutuksesta.....	37
5.2.3 Henkilökunnan kokemukset järjestelmäkoulutuksesta	38
5.2.4 Yritysten informointi verotilin käyttöönotosta.....	39
5.2.5 Yksityisten ja alkutuottajien informointi verotilin käyttöönotosta	40
5.2.6 Informaation perille meno yrityksissä.....	41
5.2.7 Informaation perille meno yksityisille ja alkutuottajille	42
5.2.8 Asioiden huomioonottaminen ennen verotilin käyttöönottoa	43
5.2.9 Lähiesimiesten suhtautuminen ilmitulleisiin ongelmiin	44

5.3 Verotilin käyttö	45
5.3.1 Rutiinitöiden vähentyminen	45
5.3.2 Asiakkaiden suhtautuminen verotilin maksutapaan	46
5.3.3 Rahaliikenteen vähentyminen	47
5.4 Ilmoitusvalvonta	48
5.4.1 Valvontakausien pidennys	48
5.4.2 Ilmoittamis- ja maksamiskertojen vähennys	49
5.4.3 Yritysten siirtyminen sähköiseen ilmoittamiseen	50
5.5 Verotilin hallinta	51
5.5.1 Henkilökunnan verotililainsäädännön hallinta.....	51
5.5.2 Työnantajan antama aika uuden ohjelman ja uusien työmenetelmien opetteluun	52
5.5.3 Oliko työnantaja järjestänyt verotililainsäädännöstä koulutusta	52
5.6 Maksuliike.....	53
5.6.1 Epäselvien maksujen selvitystyön vähentyminen.....	53
5.6.2 Verotilille maksetut väärät verot.....	54
5.7 Verotilin käyttöönoton vaikutukset.....	55
5.7.1 Töiden automaatioasteen lisäys	55
5.7.2 Verojen maksamisen valvonnan tehostuminen	56
5.7.3 Verotilin reaaliaikaisuus	57
5.7.4 Asiakkaiden verotilin käytön oppiminen	58
5.7.5 Verohallinnon henkilökunnan verotili oppiminen	59
5.7.6 Veronkannon henkilökunnan verotilin oppiminen.....	60
5.8 Vapaa sana	60
5.9 Vertailu Tanja Saviniemen työhön	61
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	64

6.1 Yhteenveto	68
LÄHTEET	70
LIITE 1	71

KUVALUETTELO

Kuvio 1 Verohallinnon organisaatiokaavio	23
Kuvio 2 Veronkantoyksikön organisaatiokaavio	24
Kuvio 3 Läntisen veronkantoyksikön organisaatiokaavio	25
Kuva 1 Kyselylomakkeella vastanneet prosentuaalisesti verotiliryhmittäin	34
Kuva 2 Kuinka hyvin verotiliohjelma toimi teknisesti v.2010 alussa	36
Kuva 3 Kuinka hyvin henkilökunta sai koulutusta ennen verotilin käyttöönottoa asiakaspalvelun osalta	37
Kuva 4 Kuinka hyvin henkilökunta sai koulutusta ennen verotilin käyttöönottoa järjestelmäkoulutuksen osalta	38
Kuva 5 Kuinka hyvin yrityksiä oli informoitu verotilin käyttöönotosta.....	39
Kuva 6 Kuinka hyvin yksityisiä/ alkutuottajia oli informoitu verotilin käyttöönotosta	40
Kuva 7 Kuinka hyvin informaatio oli mennyt yrityksissä perille	41
Kuva 8 Kuinka hyvin informaatio oli mennyt perille yksityisille ja alkutuottajille	42
Kuva 9 Oliko kaikki asiat osattu ottaa huomioon kun verotili otettiin käyttöön ..	43
Kuva 10 Kuinka lähiesimiehet suhtautuivat ilmitulleisiin ongelmiin.....	44
Kuva 11 Ovatko rutiininomaiset työtehtävät vähentyneet	45
Kuva 12 Kuinka asiakkaat suhtautuvat siihen, etteivät voi itse valita minkä veron verotilille maksavat	46
Kuva 13 Onko rahaliikenne vähentynyt Verohallinnon ja asiakkaan välillä.....	47
Kuva 14 Onko tavoitteessa onnistuttu ja pienten yritysten valvontakaudet saatu pidennettyä	48
Kuva 15 Ovatko ilmoittamis- ja maksamiskerrat vähentyneet neljännekseen entisestä.....	49
Kuva 16 Kuinka hyvin yritykset ovat siirtyneet sähköiseen ilmoittamiseen	50
Kuva 17 Kuinka hyvin henkilökunta hallitsi uuden verotililainsäädännön	51
Kuva 18 Antoiko työnantaja hyvin aikaa omaksua uusi ohjelma ja muuttuneet työmenetelmät	52
Kuva 19 Onko epäselvien maksujen selvitystyö vähentynyt verotilin käyttöönoton jälkeen	53
Kuva 20 Kuinka paljon verotilille maksetaan vääriä veroja	54
Kuva 21 Onko töiden automaatioaste lisääntynyt verotilin käyttöönoton jälkeen	55
Kuva 22 Onko verojen maksamisen valvonta tehostunut odotusten mukaisesti ..	56
Kuva 23 Onko verotili pysynyt reaaliajassa tavoitteiden mukaisesti.....	57
Kuva 24 Kuinka hyvin asiakkaat ovat oppineet verotilin käytön	58
Kuva 25 Kuinka hyvin verohallinnon henkilökunta on oppinut verotilin käytön	59
Kuva 26 Kuinka hyvin veronkannon henkilökunta on omaksunut verotilin käytön	60

1 JOHDANTO

Verohallinto otti käyttöön vuonna 2010 verotilin, jonka tarkoituksena on helpottaa asiakkaiden asiointia verohallinnon kanssa, sekä vähentää hallinnollista taakkaa asiakkailta ja Verohallinnolta. Hallinnollisen taakan kustannukset syntyvät lainsäädännön vaatimusten edellyttämien tietojen keräämisestä, joita yritys ilman lainsäädännön vaatimusta ei vapaaehtoisesti kokoaisi. Verotili on Verohallinnon ylläpitämä veronmaksajakohtainen tili, jolle kootaan veronmaksajan veroja ja maksuja koskevia tietoja. Euroopan komissio julkaisi vuonna 2007 toimintaohjelman yritysten hallinnollisen taakan keventämiseksi. Sen tavoitteena on vähentää hallinnollista taakkaa 25 % EU-lainsäädännöstä ja sen toimeenpanosta vuoteen 2012 mennessä. Tässä opinnäytetyössä selvitetään ongelmia, joita Verohallinnon Vaasan Veronkantoyksikön henkilökunta kohtasi, kun verotili otettiin käyttöön tammikuussa 2010.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille ongelmia, joita Verohallinnon Vaasan veronkantoyksikön työntekijät kohtasivat, kun verotili otettiin käyttöön tammikuussa 2010. Tutkimuksessa on ollut tarkoitus selvittää, kuinka hyvin verotili on vähentänyt hallinnollista taakkaa ja kuinka verotilin alkuvaikeudet saatiin ratkaistua tai onko ne vielä saatu ratkaistua. Tarkoitus on myös, että kun nämä ongelmat ovat tiedossa verotilin käyttöönoton 2. vaiheessa, voisi niitä välttää ja saada heti verotilin toiminta uusilta kohdilta toimimaan moitteettomasti.

Tämä opinnäytetyö keskittyy Vaasan Veronkantoyksikön henkilökunnan kokemiin ongelmakohtiin verotilin käyttöönoton yhteydessä eikä tässä opinnäytetyössä käsitellä lainkaan Verohallinnon asiakkaiden, yksityisten tai yritysten, kokemuksia verotilin alkuhankaluuksista.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä käytetään sekä haastatteluja että kyselylomaketta. Määrällisesti aineisto haastatteluista ja lomakekyselyistä ei ole suuri, joten tässä opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista lähestymistapaa. Kvalitatiivisella menetelmällä

ei pyritä tilastollisesti merkittävään edustavuuteen vaan pyritään löytämään selitykset tutkimuksen ongelmiin. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan antaa virikkeitä myös erilaisille jatkotutkimuksille. Kvalitatiivinen tutkimus on suppea ja harkinnanvaraisesti koottu näyte (Heikkilä 1999, 16- 17). Osa Vaasan veronkantoyksikön henkilökunnasta vastaa lomakkeella ja osa henkilökunnasta haastatellaan, jotta opinnäytetyöhön saadaan monipuolisempia vastauksia. Haastattelutilanteessa tulee monesti esille asioita, mitä ei kyselylomakkeen avulla saada nostettua esille. Lomakkeen vastausaika on viikko ja yhden henkilön haastattelun kesto noin puoli tuntia. Haastateltavia on kymmenen henkilöä ja lomakkeella vastanneita on 13 henkilöä.

1.3 Tutkimuksen sisältö luvuittain

1. luvussa lukija johdatellaan työn aiheeseen. Luku 2 on tutkimukseen liittyvää teoriaa hallinnollisesta taakasta. Luku 3 koskee verotilihankkeen asettamista ja verotiliä yleisesti sekä Verohallinnon organisaatiota ja Veronkantoyksikön rakennetta ja työtehtäviä. 4. luvussa käsitellään kyselyn toteutustapaa ja 5. luku on vastausten analysointia. Luku 6 on yhteenveto tutkimuksesta sekä johtopäätökset tutkimuksen tuloksista.

Lähdeluettelossa on kaikki käytetyt lähteet ja lopussa on kyselylomake liitteenä. Kysely tehdään sähköisessä muodossa, joten liitteeksi on laitettu tekstiversio kyselystä, joka ei kuvaa lähetetyn kyselyn todellista ulkonäköä. Todellisuudessa kyselyssä on mukana saatekirje, josta vastaajat saavat selville miksi kysely heille lähetetään.

2 HALLINNOLLINEN TAAKKA

Tämän opinnäytetyön yksi tavoite on ollut selvittää, onko verotili vähentänyt virkailijoiden hallinnollista taakkaa Läntisessä veronkantoyksikössä Vaasassa. Tässä luvussa selvitän, mikä hallinnollinen taakka on, ja kuinka sitä on suunniteltu kevennettävän. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus on tehnyt asiasta selvityksen ja tässä luvussa käydään hieman selvitystä läpi sekä sähköisen asioinnin vaikutusta hallinnolliseen taakkaan.

Euroopan komissio julkaisi vuonna 2007 toimintaohjelman yritysten hallinnollisen taakan keventämiseksi. Sen tavoitteena on vähentää hallinnollista taakkaa 25 % EU-lainsäädännöstä ja sen toimeenpanosta vuoteen 2012 mennessä. Eurooppa-neuvosto on pyytänyt jäsenvaltioita asettamaan omat kansalliset tavoitteensa huomioiden oman maansa lähtökohdat ja perinteet. Useimmat jäsenvaltiot ovat näin myös tehneet. Suomen hallitus hyväksyi vuonna 2009 periaatepäätöksen toimintaohjelmaksi yritysten hallinnollisen taakan vähentämiseksi vuosina 2009-2012. (TEM 211:00/2008, 1)

Suomen hallinnollinen taakka on EU-vertailussa arvioitu suhteellisen alhaiseksi muihin maihin verrattuna. Suomen taakka on noin 1,5 % bruttokansantuotteesta. EU-maiden keskiarvo on noin 3,5 % bruttokansantuotteesta. Komissio arvioi, että hallinnollisen taakan 25 % vähennys kasvattaisi bruttokansantuotetta 0,6 % vuoteen 2025 mennessä. Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen selvityksen ja siihen liittyneen yrityskyselyn tulosten mukaan hallinnollista taakkaa olisi Suomessa eniten verotuksessa, työnantajana toimimisessa ja ympäristölainsäädännössä. Kehittämistarvetta on myös taloushallinnon raportoinnissa pienten yritysten näkökulmasta. Paljon kevennettävää löytyy myös maatalouden tuki- ja valvontajärjestelmissä. (TEM 211:00/2008, 1-3)

2.1 Hallinnollisen taakan työnantajavelvoitteet

Hallinnolliset kustannukset aiheutuvat siitä, kun yritykset keräävät, muokkaavat ja toimittavat lainsäädännön velvoittamina erilaisia tietoja viranomaisille tai kolmansille osapuolille, esimerkiksi työntekijöille tai kuluttajille. Näiden tietojen keräämisestä aiheutuu hallinnollista taakkaa, jota yritys ei tarvitse oman liiketoi-

mintansa tarpeisiin vaan jota kerätään ainoastaan lainsäädännön vaatimusten vuoksi (TEM 2010a, tiivistelmä). Byrokratia, joka aiheutuu yrityksille siitä, kun ne toimittavat lainsäädännön velvoittamina eri yhteyksissä tietoja eri tahoille, kutsutaan hallinnolliseksi taakaksi (TEM 2010a, esipuhe). Selvityksen kohteena olleista kaikista työnantajavelvoitteista, hallinnolliset kokonaiskustannukset ovat yrityksille noin 5,8 miljardia euroa. Hallinnollisen taakan osuus tästä on 906 miljoonaa euroa eli noin 16 % hallinnollisista kokonaiskustannuksista. (TEM 2010a, 9)

2.1.1 Tutkimusmenetelmä SCM (Standard Cost Model)

Standardikustannusmalli (Standard Cost Model) on kehitetty nimenomaan yritysten hallinnollisten kustannusten mittaamiseen. Menetelmä on kvantitatiivinen, ja se perustuu yrityshaastatteluihin ja asiantuntija-arvioihin perustuen yritysten hallinnollisten velvoitteiden täyttämiseen käyttämän ajan ja sen kustannusten arviointiin. SCM-menetelmä on laajasti käytössä EU-jäsenvaltioissa hallinnollisten kustannusten mittaamisessa hallinnollisen taakan vähentämisohjelmien yhteydessä ja EU-tason toimintaohjelmassa. SCM-menetelmällä tarkastellaan hallinnollisia toimenpiteitä ja niiden kustannuksia eikä tarkastella lainkaan sääntelyn yhteiskunnallisia tavoitteita (TEM 2009, 18). SCM-menetelmällä tehty tutkimus selvitti työnantajien toimimiseen liittyvän lainsäädännön hallinnollisia kustannuksia ja arvioi lainsäädännön aiheuttamaa hallinnollista taakkaa. Yritykset näkivät ensisijaisesti kehittämistä sähköisen asioinnin kehittämisessä, päällekkäisen tiedon toimittamisen vähentämisessä ja erilaisten oppaiden ja toimintaesimerkkien laadinnassa. SCM-menetelmällä ei saa tarkkoja ja tilastollisesti päteviä tuloksia, vaan sen avulla esitetään arvioita siitä, kuinka paljon vuodessa maksaa tietty lainsäädännön tiedonantovelvoitteen noudattaminen yritykselle. (TEM 2010a, tiivistelmä)

2.1.2 Prioriteettilainsäädäntöalueet

Kansallisen hallinnollisen taakan keventämisessä keskitytään erityisesti valittuihin prioriteettilainsäädäntöalueisiin. Työ- ja elinkeinoministeriön asettama ohjausryhmä ehdotti seitsemää prioriteettialuetta, verotus, tilastointi, maataloustukiin liittyvät menettelyt, elintarviketurvallisuus, työnantajana toimimisen tiedonanto-

velvoitteet, taloushallinnon raportointia koskeva lainsäädäntö ja ympäristölupamenettelyt. Lisäksi ehdotettiin yritysten sähköisen asioinnin kehittämistä toimintaohjelman horisontaaliseksi prioriteettialueeksi. (TEM 2009, tiivistelmä)

Kun yritysten hallinnollista taakkaa kevennetään, se auttaa parantamaan hallituksen yritysten ja yrittäjyyden toimintaedellytyksiä edistävää politiikkaa ja paremman sääntelyn toimia. Yritysten hallinnollisen taakan keventäminen on yksi hallituksen työn, yrittämisen ja työelämän politiikkaohjelman painopisteistä. (TEM 2009, 5)

2.2 Hallinnollisen taakan keventämiskeinot

Hallinnollista taakkaa pyritään keventämään yksinkertaistamalla voimassa olevaa lainsäädäntöä ja sen sisältämiä tiedonantovelvoitteita. Tiedonantovelvoitteilla tarkoitetaan vaatimuksia tuottaa, arkistoida, lähettää ja säilyttää tietoa. Tiedonantovelvoitteen nojalla yritysten on toimitettava tietovaatimuksia. Tietovaatimus yksilöi tiedonantovelvoitteen sisällön. Näiden tietojen tuottamiseksi yritysten on toteutettava erilaisia hallinnollisia aktiviteetteja esimerkiksi tiedonantovelvoitteisiin perehdyttäminen, tarvittavan tiedon hakeminen, uuden tiedon tuottaminen, tiedon luominen ja kaavakkeiden ja lomakkeiden täyttäminen. (TEM 2010b, 20)

Lainsäädännön velvoittamana yritysten tiedonantovelvoitteet vaihtelevat suuresti. Toiset yritykset toimittavat tämän vuoksi tietoja monesti vuodessa eri viranomaisille tai tiedonantovelvoitteeksi riittää vaatimus, jonka mukaan jotkut asiakirjat on oltava saatavilla esim. tarkastusta varten. Kuitenkaan kaikki hallinnolliset kustannukset eivät ole hallinnollista taakkaa vaan yritykset keräävät ja säilyttävät tietoja myös omiin tarpeisiinsa. Tätä osaa hallinnollisista kustannuksista kutsutaan tavanomaisiksi liikekustannuksiksi (business-as-usual-kustannukset, BAU). SCM-tutkimuksissa tulee usein esille ns. ärsytystaakka, eli vaikka laskennallinen hallinnollinen taakka olisi rahallisesti melko pieni jonkin tiedonantovelvoitteen kohdalla, se voi silti tuntua yrityksestä todella merkittävältä. (TEM 2010b, 20- 21)

Taakkaa pyritään myös keventämään kehittämällä viranomaisasiointia, erityisesti sähköistä asiointia. Lisäksi halutaan välttää uuden hallinnollisen taakan syntymistä, kun uutta lainsäädäntöä valmistellaan. Suomi on osana EU:n vuonna 2007

käynnistettyä yhteistä toimintaohjelmaa sitoutunut vähentämään yrityksille kansallisesta lainsäädännöstä aiheutuvia hallinnollisia rasitteita. (TEM 2009, 11)

Ohjausryhmä on saanut tehtäväkseen analysoida hallinnolliseen taakkaan vaikuttavaa eri tekijöiden muodostamaa kokonaisuutta sekä taakan vähentämistarpeita ja mahdollisuuksia. Sen tehtävänä on myös koota yhteen hallinnollista taakkaa koskevat toimenpiteet, tutkimukset ja kokemukset. Sen on myös tuettava ja sovitettava yhteen kansallisen toimintaohjelman toteuttaminen eri painopistealueilla sekä sovitettava yhteen kansallisen ja EU-tason toimintaohjelman eteneminen. Ohjausryhmän tehtävänä on myös edistää ja pohtia keinoja yrityksille lainsäädännöstä johtuvan tietojen keräämisen, muokkaamisen ja toimittamisen yksinkertaistamiseksi ja erityisesti sähköisen asioinnin mahdollisuuksien laajentamiseksi ja raportoida säännöllisesti paremman sääntelyn ministerityöryhmälle. (TEM 2009, 11-12)

2.2.1 Oikeudellinen sääntely ja vaikutukset yhteiskuntaan

Yhteiskunnallisesti tärkeitä päämääriä toteutetaan ja edistetään oikeudellisella sääntelyllä. Tällaisia ovat esim. taloudellinen hyvinvointi, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja ympäristönsuojelu. Tästä sääntelystä koituu kustannuksia niin sääntelyn kohteena oleville kansalaisille, yrityksille, kuin julkishallinnolle. Perustuslain muutoksilla on Suomessa ollut kahtalainen vaikutus kansallisen lainsäädännön osalta. Vain eduskunnan myötävaikutuksella voidaan yrityksille asettaa asetuksilla ja viranomais määräyksillä velvoitteita, tämä on vähentänyt lakia alemmanasteisen sääntelyn osuutta. Kuitenkin velvoitteiden säätäminen entistä useammin lain tasolla jäykistää sääntelyä ja vaikeuttaa nykyisten velvoitteiden muuttamista ja kumoamista. (TEM 2009, 15)

Yhteiskuntaan voidaan saada laajoja vaikutuksia yrityksen hallinnollisen taakan keventämisellä. Jos yritysten kilpailu toimii, näiden alhaisemmat kustannusrakenteet siirtyvät hyödykkeiden hintoihin, kuluttajien reaalipalkat nousevat ja hyödykkeiden kysynät kasvavat. Näin ollen pienentynyt hallinnollinen taakka voi lisätä yritysten tuotantoa ja investointeja. Kun tarpeeton raportointi vähentyy, voivat yritysten työntekijät käyttää enemmän aikaa keskeiseen liiketoimintaan. Hallin-

nollisen taakan keventäminen hyödyttää nimenomaan pieniä ja keskisuuria yrityksiä, joilla hallinnollinen taakka on suhteellisesti suurin verrattuna suuriin yrityksiin. Juuri pienten ja keskisuurten yritysten osuus Suomen koko yrityskannasta on 99,8 %, joten Suomessa asia on hyvin tärkeä yrittäjyydelle. (TEM 2009, 16)

Hallinnollisen taakan toimintaohjelman tavoitteena on keventää yritysten hallinnollista taakkaa yksinkertaistamalla voimassa olevaa lainsäädäntöä ja niiden sisältämiä tiedonantovelvoitteita sekä vähentää uuden hallinnollisen taakan syntymistä valmisteilla olevasta uudesta lainsäädännöstä. Hallinnollista taakkaa voidaan keventää, lainsäädännössä tehtävien muutosten lisäksi, yksinkertaistamalla ja uudistamalla menettelytavat, jotka liittyvät tietojen keräämiseen, muokkaamiseen ja toimittamiseen. Sähköisen ja verkkopohjaisen asioinnin mahdollisuuksien kehittäminen yritysten ja viranomaisten välillä on näistä tavoista keskeisin. Hallinnollisen taakan vähentämiseen käytettävänä keinoina voidaan poistaa, vähentää, yhdistää tai parantaa säännöksiä, esim. yksinkertaistamalla lainsäädännön terminologiaa ja vähentämällä sen monimutkaisuutta. Prosesseja, joiden avulla säännöksiä noudatetaan, voidaan yksinkertaistaa, esim. poistamalla tarpeettomat lomakkeet ja tarkastukset tai harventamalla tietopyyntöjen tiheyttä. Keinona voidaan käyttää myös tietojen jakamista keräämällä tiedot muilta viranomaisilta tai yritysten tietojärjestelmistä ennemmin kuin yrityksiltä. Kehitetään ICT- sovelluksia ja palveluita laittamalla esim. lomakkeet ja tietopyynnot internetiin. Hallinnollista taakkaa voi myös keventää tarjoamalla parempaa ohjausta ja neuvontaa, esimerkiksi internet-neuvonta ja ohjeet voidaan selittää yksinkertaisella kielellä, käyttämättä ammattisanastoa. Lainsäädännön voi myös laittaa saataville sähköisesti, jotta yritysten on helppo katsoa lakipykälät internetistä. (TEM 2009, 19- 20)

2.2.2 Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen selvitys

Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen VATT:n tekemän selvityksen mukaan Suomessa hallinnollista taakkaa on eniten verotuksessa, työnantajana toimimisessa ja ympäristölainsäädännössä. VATT:n selvityksen mukaan hallinnollinen taakka voidaan tyypitellä kahteen ryhmään eli tietopyyntöjen määrä, vaikeaselkoisuus ja monimutkaisuus synnyttävät taakkaa ja tietojen luovutuskäytäntöjen kankeus, esim. sähköisten tiedonantokanavien kehittymättömyys aiheuttaa hallinnollista

taakkaa. Ominaista hallinnolliselle taakalle on myös se, että se kohdistuu enemmän pieniin kuin suuriin yrityksiin ja se, että osa taakasta syntyy säännöllisistä, osa tapauskohtaisista, ei-säännöllisistä tiedonantovelvoitteista. EU- maiden lähtötilanteet ovat erilaisia, kun tarkastellaan eri maiden hallinnollisen taakan keventämiskeinoja. Korkeimmillaan kansainvälisissä vertailuissa yritysten hallinnolliset kustannukset on arvioitu olevan Puolassa, Kreikassa ja Unkarissa. Tanska, Iso-Britannia, Ruotsi ja Suomi on arvioitu kevyimmiksi hallinnollisten kustannusten maiksi. (TEM 2009, 32- 34)

EU-tason hallinnollisen taakan vähentämistavoite ja kansallisen toimintaohjelman tavoitteen saavuttaminen merkitsisi sitä, että lähivuosina yritysten hallinnolliset rasitteet kevenisivät oleellisesti, noin neljänneksellä. Sen tavoitteena on saada pk-yritysten käytännön toimintaan ja arkeen tuntuvia hyötyjä. Kun yritysten hallinnollinen taakka kevenee, tämä heijastuu automaattisesti julkishallinnon tehostumiseen ja tuottavuuden lisääntymiseen. (Toimintaohjelma yritysten hallinnollisen taakan vähentämiseksi vuosille 2009- 2012, 9)

Tähän mennessä toteutettujen toimien johdosta yritysten kokonaistaakka on painopistealoilla jossakin määrin vähentynyt, kun on kyse kansalliseen lainsäädäntöön tehdyistä muutoksista. Kuitenkin esimerkiksi valtiopäivävuonna 2009 annetuista hallituksen esityksistä suurempi osa luultavasti lisää kuin vähentää yritysten taakkaa. Vaalikaudella on toteutettu taakkaa lisääviä toimenpiteitä, esim. ns. käännetty arvonnlisävero rakennusalaalla. (Työ- ja Elinkeinoministeriö 2011)

2.3 Sähköinen asiointi

Ensimmäinen laki sähköisestä asioinnista astui Suomessa voimaan vuoden 1993 lopulla. Siinä sähköisen viestinnän ja automaattisen tietojenkäsittelyn käyttämisestä säädettiin yleisissä tuomioistuimissa. Näin ensimmäisen kerran sähköisen viestinnän ja automaattisen tietojenkäsittelyn käyttäminen Suomen yleisissä tuomioistuimissa saatettiin säädännäiselle pohjalle. Täten sähköinen asiointi saatiin hyötykäyttöön melko äkkiä, mutta käyttöala oli melko rajattu. Vuonna 1998 lakiin tehtiin muutamia selvennyksiä ja sähköinen asiointi hieman laajentui.

Vuoden 2000 alusta astui voimaan Laki sähköisestä asioinnista. Näin sähköistä asiointia saatiin tehostettua ja palvelun tasoa edistettyä. Vuonna 2003 tämä laki kuitenkin kumottiin ja uusi laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa astui voimaan. Tämän myötä Valtiovarainministeriölle keskitettiin sähköisen asioinnin kehittäminen. (Hakapää 2008, 67–68)

2.3.1 Sähköisen asioinnin kehittäminen

Yksi keskeisimmistä tavoitteista on lisätä sähköisen asioinnin mahdollisuuksia, ja näin keventää yritysten hallinnollista taakkaa. Sähköiset asiointipalvelut, toimiesaan, nopeuttavat, helpottavat ja tehostavat yritysten raportointi-, ilmoitus-, ja tiedonantovelvoitteiden täyttämistä ja säästävät samalla kustannuksia yrityksiltä sekä julkishallinnolta. Sähköinen asiointi parhaimmillaan mahdollistaa myös sen, että saman tiedon voi toimittaa vain kerran viranomaisille. (TEM 2009, 63)

Suomi on aina ollut yksi edelläkävijämaista tietoyhteiskuntakehityksessä. Viime vuosina Suomen sijoitukset kansainvälisissä vertailuissa ovat kuitenkin heikentyneet sähköisen asioinnin osalta. Suomen valmiudet sähköiseen hallintoon ovat huonoimmat muihin Pohjoismaihin verrattuna YK:n vuonna 2008 julkaiseman vertailun mukaan. Yksi syy tähän on se, että muut maat ovat kuroneet Suomen etumatkan umpeen. Toinen syy on Suomen hallintoon liittyvät asiat, kuten konkreettisten tavoitteiden hajanaisuus, ohjauksen heikkous, pirstoutunut sähköisen asioinnin kehittämistyö, palveluntarjonta ja haasteet tiedon yhteiskäytössä ja tietojärjestelmien toimivuudessa. (TEM 2009, 63)

VATT:n arvion mukaan yritysten hallinnollinen taakka on Suomessa noin kaksi prosenttia bruttokansantuotteesta eli esimerkiksi Ruotsin kanssa samaa luokkaa (noin 2,1 % bruttokansantuotteesta). Suomi sijoittuu keskivaiheille VATT:n kymmenen EU-jäsenvaltion yritysten hallinnollisen taakan tarkastelussa. Kevyimmän hallinnollisen taakan maita ovat Iso-Britannia ja Tanska sekä suuren taakan maita ovat esim. Espanja, Portugali ja Tšekki. (TEM 2009, 78)

2.3.2 Valtiovarainministeriön rooli, hallinnollisen taakan kevennystoimet ja jatkotoimenpiteet

Valtiovarainministeriöllä on keskeinen rooli valtionhallinnon sähköisten palvelujen kehittämishankkeissa. Merkittävä kehittämisaskel yritysten ja kansalaisten asiointipalvelujen parantamisessa on valtion IT-toiminnan uudelleenorganisointi ja keskittäminen. Verolainsäädäntö aiheuttaa yrityksille huomattavia hallinnollisia kustannuksia. Verohallinnon verotilillä tulee olemaan suuri vaikutus yritysten hallinnollisiin kustannuksiin ja näin ollen myös koko kansallisen toimintaohjelman tavoitteiden toteuttamiseen. Verohallinnossa on tällä hetkellä suunnitteilla monia sähköistä asiointia edistäviä palveluhankkeita ja nämä muodostavat tärkeän osan valtionhallinnon sähköisen asioinnin edistämisessä. Tullihallinnossa on myös yritysten sähköisen asioinnin suuria hankkeita meneillään sekä Tilastokeskus on käynnistänyt kartoituksen tilastokyselyihin liittyvästä yrityksille aiheutuvasta taakasta (TEM 2009, 78- 79)

Keskeiset hallinnollisen taakan kevennystoimet toimintaohjelman painopistealoilla ovat verotus, työnantajana toimiminen, julkiset hankinnat, ympäristöluvut, maataloustuet, elintarviketurvallisuus ja laatu, taloushallinnon raportointi ja tilastointi. Toimintaohjelmaa on nyt käytännössä toteutettu noin kahden vuoden ajan. Taakan vähentämistavoite on osana hallinnonalakohtaisia toimia ja sähköisen asioinnin kehittämistä. Tietoisuus on lisääntynyt yritysten hallinnollisen taakan määrästä, taakan keventämistarpeesta ja keventämismahdollisuuksista. Toimintaohjelma on merkittävimpiä hankkeita hallituksen paremman sääntelyn tavoitteisiin kuuluvan säädöshuollon osalta. (Työ- ja Elinkeinoministeriö 2011)

Kansallinen ja EU-tason toimintaohjelma on voimassa vuoteen 2012. Tämä edellyttää sitä, että ohjelmaa jatketaan ja tarkistetaan seuraavalla vaalikaudella. Toimenpiteitä eri hallinnaloilla, erityisesti raskaimmilla painopistealoilla tulee tehostaa. Myös muista lähtökohdista toteutettavissa uudistushankkeissa tulee varmistaa, ettei taakan keventämistavoite vaarannu. Toimenpiteitä toteutetaan ja tehostetaan myös muilla kuin painopistealoilla tietyn alan yrityksille raskaiden, vanhentuneiden tai tarpeettomien tiedonantovelvoitteiden vähentämiseksi. Yritysten sähköisen asioinnin kehittämistä tulee edelleen jatkaa. Sähköisen asioinnin

kehittämisessä on huolehdittava siitä, että yritysten asiointimahdollisuuksia parannetaan vastaavasti kuin kansalaisten. (Työ- ja Elinkeinoministeriö 2011)

Sähköisen asioinnin kehittämisen yhteydessä tulee arvioida mahdollisuudet virtaviivaistaa erilaiset sähköistettävät prosessit. Tärkeää paremman sääntelyn tavoitteiden ja yritysten hallinnollisen taakan vähentämistavoitteen saavuttamiseksi, että arviointi yritysten hallinnollisista kustannuksista ja taakasta tehdään riittävän perusteellisesti lainvalmistelun yhteydessä osana muuta etukäteistä vaikutusarviointia. On tarpeellista vuosittain jatkaa toimintaohjelman toteutumisen systemaattista seuranta. Lisäksi painopistealojen seurantamittaukset toteutetaan toimintaohjelman lopussa. Vuosittaiseen seurantaan että seurantamittauksiin tulee olla riittävät määrärahat. Painopistealat kansallisessa toimintaohjelmassa vastaavat pitkälti EU:n toimintaohjelman painopistealoja, joilla kevennystoimia myös toteutetaan. Kansallisen toimintaohjelman toteutumisen seuranta on kytkettävä tiiviisti EU-toimien toteutumisen seurantaan. (Työ- ja Elinkeinoministeriö 2011)

3 VEROHALLINTO, VERONKANTOYKSIKKÖ JA VEROTILI

Tässä luvussa käsitellään verohallinnon organisaatiota ja verohallinnon haasteita kansainvälistyvässä toimintaympäristössä. Luvussa tutustutaan myös verohallinnon toiminta-ajatukseen ja yhteiskunnalliseen vastuuseen sekä hallinnollisen taakan vähentämiseen. Tässä luvussa esitellään myös veronkantoyksikön tehtävät ja organisaatio. Lisäksi luvussa käsitellään verotilihankkeen asettamista ja sitä, kuinka verotili toimii.

3.1 Verohallinto

Verotuksen hallinnollisen taakan lähtötasosta laadittiin kokonaisarvio valtiovarainministeriön, verohallinnon ja tullilaitoksen yhteistyönä. Yrityshaastatteluihin perustuvia hallinnollisen taakan selvityksiä on tehty arvonlisäveron ja muiden verotilimenettelyn piiriin kuuluvien oma-aloitteisten verojen osalta. Muiden verolajien hallinnollisen taakan arvioinnissa hyödynnettiin taloushallintoliiton, tilitoimistojen, verohallinnon ja tullilaitoksen asiantuntemusta.

Lisäksi hyödynnettiin Ruotsin selvitystä verotuksen hallinnollisista kustannuksista ja Euroopan komission teettämää selvitystä arvonlisäverodirektiivin aiheuttamasta hallinnollisesta taakasta. Arvioiden mukaan verotuksesta aiheutuu yrityksille hallinnollista taakkaa kokonaisuudessaan noin 447 miljoonaa euroa vuodessa. Eniten taakkaa aiheuttavat yritystulon verotus 185 miljoonaa euroa, arvonlisäverotus 160 miljoonaa euroa ja työnantajasuoritukset 90 miljoonaa euroa. (TEM 2009, 43)

3.1.1 Haasteet kansainvälistyvässä toimintaympäristössä

Työ, työvoima, pääomat ja palveluiden vapaa liikkuvuus lisääntyvät talouden kansainvälistyessä. Verohallinnon työympäristön jatkuva ja nopea muutos vaatii kykyä havaita ja hallita uudenlaisia riskejä ja ilmiöitä sekä kykyä reagoida muutoksiin nopeasti. Yksi tärkeimmistä haasteista on yhteistyön kehittäminen kansainvälisten järjestöjen sekä Suomen ja eri maiden verohallintojen välillä niin, että verotukseen vaikuttavien tietojen saanti on varmistettu. Muutoksia kansalliseen lainsäädäntöön ja toimintatapoihin on tehtävä, koska kansainväliset normit näin

edellyttävät. Julkisen sektorin toimintaan ja kehittämiseen vaikuttavat kansantalouden kilpailukyky, hyvinvointiyhteiskunnan vaatimukset ja julkisen hallinnon voimavarojen rajallisuus niin, että huomiota on kiinnitettävä erityisesti toiminnan tuottavuuteen ja menokuuriin sekä toiminnan vaikuttavuuteen. Hyödyntämällä tietotekniikan tarjoamia uusia mahdollisuuksia täysimääräisesti Verohallinnon tuottavuutta voidaan lisätä tehokkaimmin. Lainsäädäntöä on kuitenkin virtaviivaistettava ja uusien kehittämishankkeiden rahoitus on turvattava, jotta suunnitelmat toteutuisivat. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

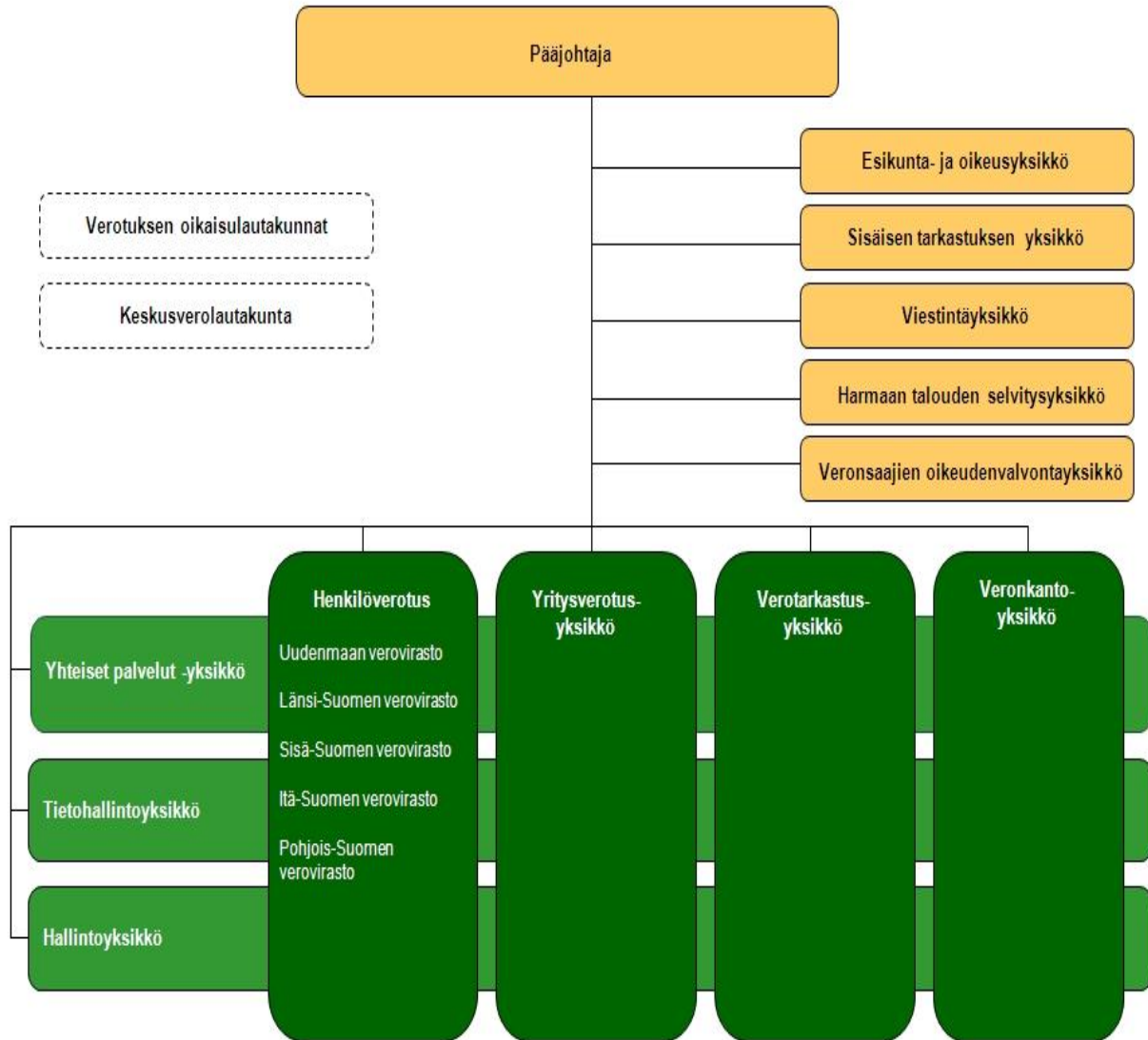
Monimutkaistuva verolainsäädäntö, jolla edistetään myös muita yhteiskunnallisia tavoitteita kuin varojen keruuta, toimii kuitenkin tuottavuusvaatimuksia vastaan. Vaatimukset sähköisten palveluiden nopeasta toteuttamisesta kasvavat ja palvelutuotannon digitalisoituminen jatkuu kaikilla toimialoilla. Verkkotalous muuttaa kansalaisten käyttäytymistä ja luo kokonaan uudenlaisen toimintaympäristön. Yhä enemmän palveluja tuotetaan yhteistyössä eri viranomaisten sekä yksityisen sektorin kanssa. Uudet yhteistyömallit mm. hankkeiden hallinta, rahoituksesta sopiminen ja toimivaltakysymykset asettavat uusia haasteita verohallinnolle. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Verojärjestelmän uskottavuudelle ja verotulojen kertymisen turvaamiselle asettaa haasteita toimintaympäristön muutokset, tuottavuustavoitteet ja tiukat määräraha-kehyykset. Asiakkaiden palvelemisella, ohjauksella ja verovalvonnalla verohallinto varmistaa lainmukaisten verotulojen kertymisen. Jotta verohallinto pystyy näin tekemään, riskienhallintaa ja sitä tukevaa analyysitoimintaa täytyy kehittää, sekä viranomaisten välistä kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä ja tietojen vaihtoa tehostaa. Toiminnassa on huomioitava asiakkaille aiheutuva hallinnollinen taakka. EU- toimintaohjelma ja kansallinen toimintaohjelma edellyttävät, että yritysten hallinnollista taakkaa kevennetään esim. kehittämällä viranomaisten asiointipalveluita ja yksinkertaistamalla lakiin perustuvia tiedonantovelvoitteita. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

3.1.2 Toiminta-ajatus, yhteiskunnallinen vastuu ja hallinnollisen taakan vähentäminen

Oikea vero oikeaan aikaan on Verohallinnon toiminta-ajatus. Tasapuolisuus, luotettavuus ja korkea ammattitaito ovat Verohallinnon arvoja. Verohallinnon perustehtävä on hoitaa yhtenäisesti ja tuloksellisesti yhteiskunnan verohallinnolle asetamat tehtävät ja toimia niin, että asiakkaat voivat hoitaa veroasiansa itse ja oikein. Verohallinto vähentää asiakkaiden hallinnollista taakkaa taloudellisen vastuun osalta. Verohallinto kohtelee tasapuolisesti asiakkaita ja henkilöstöä sosiaalisen vastuun osalta. Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen strategia tarkoittaa, että Verohallinto ylläpitää valmiussuunnitelmaa sekä osallistuu valtionhallinnon yhteiseen valmiussuunnitteluun ja valmiusharjoituksiin valtiovarainministeriön ohjeiden mukaisesti. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

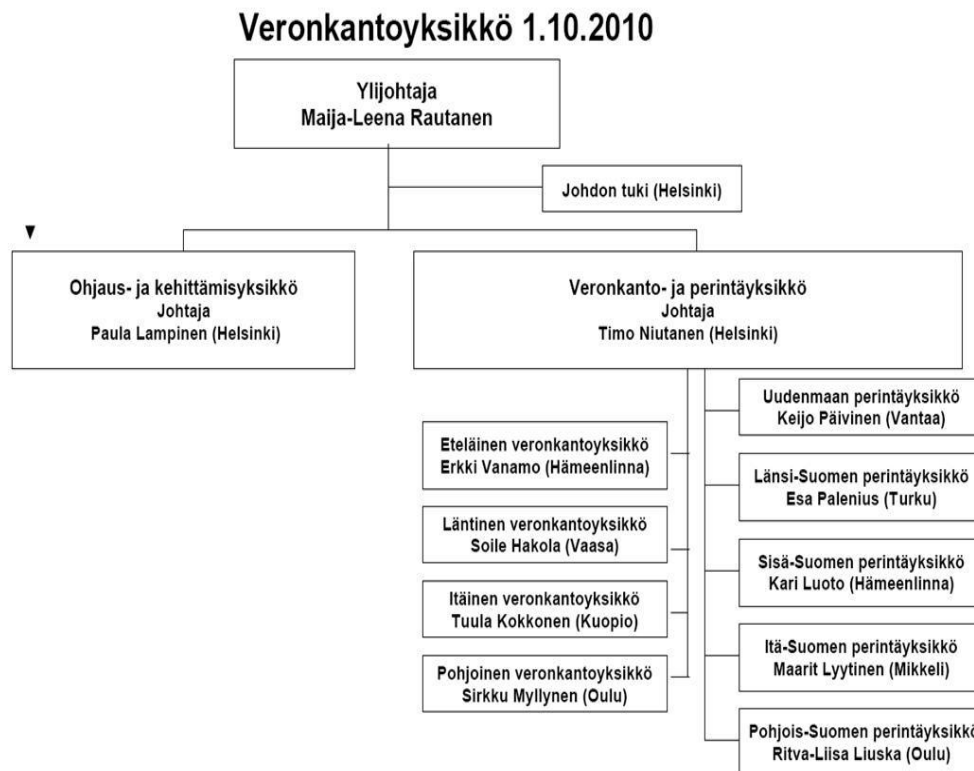
Verohallinto hyödyntää valtiokonsernin ja valtiovarainministeriön hallinnonalan tukitoimintojen tuottavuustöissä yhteisiä palveluja ja menettelyjä. Talous- ja henkilöstöhallintopalvelut on siirretty valtion yhteisen palvelukeskuksen käyttöön. Tarkoitus on myös siirtyä yhteisen hallinnollisen toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön. Keskitetyt hankinnat ja sopimusten kilpailutukset tehdään HANSELin kautta. Videoneuvotteluyhteyksiä laajennetaan, jotta matkustamista voidaan vähentää. Henkilöstömäärää vähennetään. Toimitilahallinto perustuu ekologisiin ratkaisuihin. Henkilökuntaa rekrytoidaan valtion yhteisen rekrytointimenetelmän avulla ja henkilöstöhallinto on siirtynyt verkkopalkan käyttöön. Verohallinnon tavoitteena on julkaista kaikki ohjeet verkossa ja siirtyä paperittomiin prosesseihin ja sähköiseen tavoitettavuuteen. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)



Kuvio 1 Verohallinnon organisaatiokaavio (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

3.2 Veronkantoyksikkö

Veronkantoyksikkö suorittaa verotilimenettelyyn, veronkantoon, tilittämiseen ja perintään liittyvät tehtävät. Veronkantoyksikön toimialue on koko maa.



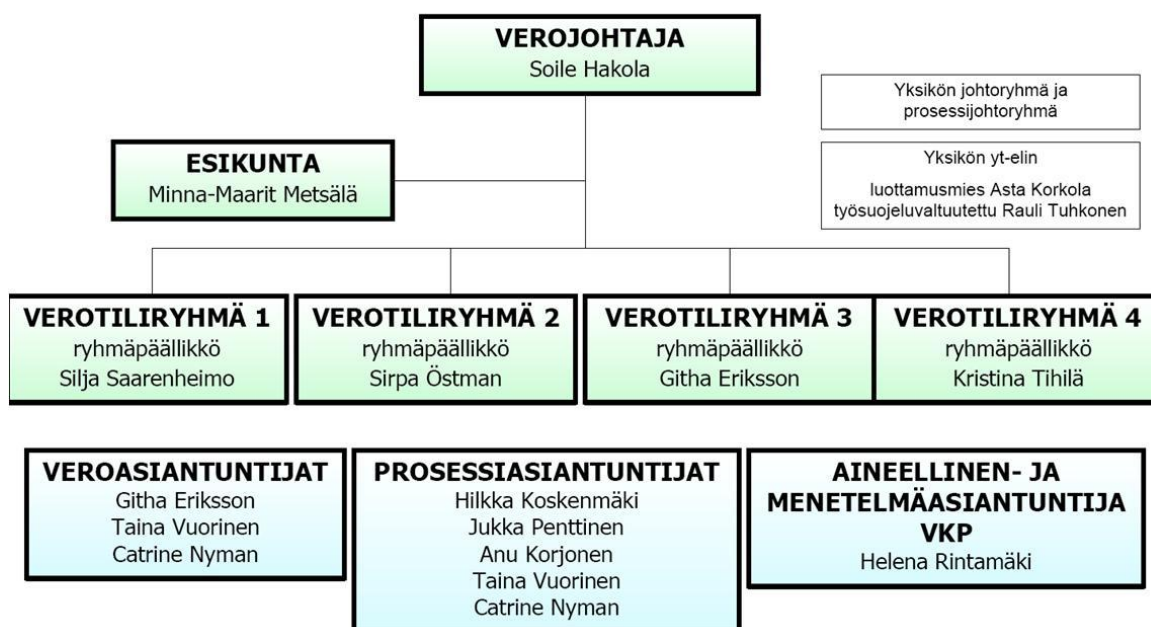
Kuvio 2 Veronkantoyksikön organisaatiokaavio (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

3.2.1 Veronkanto- ja perintäyksikön tehtävät

Veronkanto- ja perintäyksikölle kuuluu verojen ja maksujen palauttamiseen, verovarojen kirjanpitoon sekä verojen ja maksujen perintään liittyvät tehtävät. Veronkanto ratkaisee veronmaksun lykkäämistä ja verosta vapauttamista koskevat hakemukset, verosopimukseen perustuvat verovapautushakemukset sekä tekee veronlisäyksestä ja viivekorosta lainmukaiset päätökset. Veronkanto- ja perintäyksikkö hoitaa verojen ja maksujen veronsaajatilityksiin sekä verotuskustannusten perintään liittyvät tehtävät sekä ratkaisee veronsaajilta perittävälle määrälle myönnettävät lykkäykset sekä verotilimenettelyyn ja siihen kuuluvien verojen ilmoitusvalvontaan liittyvät tehtävät. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Niiden tehtävänä on myös ilmoittaa epäilty verorikos, muuhun verotukseen liittyvä rikos sekä kirjanpitorikos esitutkintaviranomaiselle ja käyttää puhevaltaa esitutkinnassa ja rikosprosessissa sekä tehdä verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain mukaiset ilmoitukset. Veronkanto- ja perintäyksiköt osallistuvat veronkantoyksikön tehtäväalueen kehittämiseen, viestintään ja viranomaisyhteistyöhön sekä koulutuspalvelujen ja ohjeistuksen tuottamiseen ja antavat asiakkaille toimialaansa kuuluvaa ohjausta ja neuvontaa ja hoitaa ne muut tehtävät, jotka sen tehtäväksi erikseen määrätään. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Läntisen veronkantoyksikön organisaatio



Kuvio 3 Läntisen veronkantoyksikön organisaatiokaavio (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Vaasassa toimii verotiliryhmä 1, joka hoitaa ilmoitusvalvontaa ja verotiliryhmä 2, joka hoitaa maksuliikkeen ja palautukset. Turussa toimii verotiliryhmä 3 ja verotiliryhmä 4.

3.2.3 Läntisen veronkantoyksikön tehtävät

Läntinen veronkantoyksikkö hoitaa verojen ja maksujen verotilimenettelyyn, veronkantoon ja palauttamiseen liittyvät tehtävät sekä arvonlisäverovelvollisten ja vakuutusmaksuverovelvollisten valvontaan liittyvät tehtävät. Se valvoo työnantajien ja eläkkeiden sekä etuuksien maksajia ja hoitaa osinkojen valvontaan liittyvät tehtävät. Läntinen veronkantoyksikkö lähettää maksumuistutukset ja siirtää ne ulosottoon. Se laatii maksujärjestelyjä niiden asiakkaiden osalta, joiden yhteenlaskettu verovelka on enintään 5 000 euroa. Läntinen veronkantoyksikkö tekee veronlisäyksestä ja viivekorosta annetun lain mukaiset päätökset ja päätökset veronkuittauksesta ja sen oikaisemisesta. Verovarojen kirjanpito tehtävät, sähköisen palvelun myynnin arvonlisäveron maksujen käsittely ja pohjoismaisen perinnän virka-aputehtävistä aiheutuvat kantotehtävät hoituvat myös Läntisessä veronkantoyksikössä. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Ruotsinkielisten asiakkaiden palkka.fi-asiakastuki on keskitetty Läntiseen veronkantoyksikköön. Verotilin postilokeroon tuleva aineisto käsitellään koko Suomen osalta Läntisessä veronkantoyksikössä. Läntinen veronkantoyksikkö antaa asiakkaille toimialansa kuuluvaa ohjausta ja neuvontaa sekä osallistuu toimialansa muuhun viestintään ja osallistuu veronkantotoimintojen kehittämiseen ja niihin liittyvien koulutuspalvelujen ja ohjeistuksen tuottamiseen sekä hoitaa ne muut tehtävät, jotka sen tehtäväksi erikseen määrätään. Valtakunnallisesti, eli koko Suomen osalta, Läntinen veronkantoyksikkö suorittaa verovarojen kirjanpito tehtävät, sähköisen palvelun myynnin arvonlisäveron maksujen käsittelyn, Palkka.fi -palvelun ruotsinkielisen asiakastuen sekä ruotsinkielisten yhdistysten ja säätiöiden veronkantoon liittyvät tehtävät. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

3.3 Verotilihankkeen asettaminen

Vuonna 2001 sosiaali- ja terveysministeriö sekä valtiovarainministeriö tekivät aloitteen verotilin kehittelystä, kun pientyönantajien maksupalvelujärjestelmästä ja verotilijärjestelmästä tehty selvitys valmistui. Verohallitus asetti 18.10.2004 verotilihankkeen. Sen tehtävänä oli verohallinnossa valmistella, koordinoida ja johtaa tarvittavia määrittely- ja suunnittelutehtäviä verotilimenettelyn mahdollistamiseksi. Hanke koostui lainsäädännön valmistelusta, tietojärjestelmistä, toiminnan suunnittelusta ja käyttöönotosta. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Lainsäädäntö-osiossa tarkoitus oli huolehtia säädöstarpeiden valmistelun etenemisestä verotilitoimintoihin liittyen. Järjestelmäprojektin tehtäviin kuului verotilijärjestelmän ja sen arkkitehtuurien määrittely, verotilijärjestelmän suunnittelun ja toteutuksen kilpailutettavien osien rajaaminen ja tarvittavan dokumentaation tuottaminen sekä tarvittavien muutosten määrittelyn ja toteutuksen koordinointi nykyjärjestelmiin ja järjestelmien testausten suunnittelu ja koordinointi, jotka liittyvät hankkeeseen. Toiminnan suunnittelu-projektissa tehtäviin kuului verotilimenettelyyn liittyvien prosessien ja valvonnan suunnittelu ja kuvaaminen asiakkaan ilmoituksen käsittelystä perintään saakka, nykyisten prosessien yhteensopivuus verotilimenettelyyn liittyvien prosessien kanssa sekä henkilöstövaikutusten arviointi, koulutuksen ja viestinnän suunnittelu sekä asiakas- ja sidosryhmäviestintä ja ohjaustehtävät. Käyttöönottoprojektin tehtävänä oli suorittaa hyväksytyt testaus, järjestelmän käyttöönoton suunnittelu, järjestelmän valvonta- ja seurantamenettelyjen luominen sekä virkailijoiden järjestelmäkoulutuksen järjestäminen. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

3.3.1 Verotilihanke

Hanke kuului Matti Vanhasen I hallituksen yrittäjyyden politiikkaohjelmaan, ja sen tehtävänä oli yritysten toimintaedellytysten parantaminen. Vuodesta 2007 lähtien hanke oli osa Matti Vanhasen II hallituksen työ, työelämä ja yrittäjyys-ohjelmaa. Hankkeen tavoite oli verotilin käyttöönotto oma-aloitteisessa verotuksessa 1.1.2010, siten että kaikilla oma-aloitteisia veroja maksavilla asiakkailla sekä verohallinnon henkilöstöllä olisi valmiudet siirtyä verotilimenettelyyn. Pro-

sessien kehittämishankkeen tavoitteena oli ilmoitusten ja ilmoituskertojen vähentäminen sekä asiakkaiden ja verohallinnon välillä maksutapahtumien ja edestakaisen rahaliikenteen vähentäminen. Ilmoittamisen merkitys korostuu ja valvonnan on oltava tehokasta, koska maksun mukana ei anneta tietoja. Maksut kohdistetaan verotilin velvoitteelle eikä tietylle erälle, joten maksujen kohdistamistyö vähenee olennaisesti. Verojen kertymistä seurataan edelleen verolajeittain veronsaajille tilittämistä varten. Kokonaiskuva asiakkaan toiminnasta paranee. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Verotilin asiakaspalvelun kehittämisessä tavoitteena on, että kaikilla ilmoituksilla ja maksuilla on yksi kuukausittainen eräpäivä ja kaikki verot maksetaan yhdelle verohallinnon tilille ja näin helpotetaan ilmoittamista ja maksamista. Asiakas ei voi kuitenkaan valita itse mille verolle maksu kohdistuu. Pienten yritysten valvontakaudet pitenee verotilin käyttöönoton yhteydessä ja ilmoittamis- ja maksamiskertojen määrän odotetaan vähenevän neljännekseen entisestä. Pienet yritykset, yritysmuodosta riippumatta, voivat myös itse laskea arvonlisäveron liukuvan alarajahuojennuksen ja ilmoittaa sen kausiveroilmoituksella. Verotilihankkeessa vaurudutaan myös valmisteilla olevaan EU-direktiivin mukaiseen niin sanottuun one stop shop-menettelyyn. Henkilöstön kannalta verotilihankkeen tavoitteena on ollut, että henkilöstö hallitsee uuden lainsäädännön, osaa käyttää uutta tietojärjestelmää ja omaksuu muuttuneet prosessit ja työmenetelmät. Verotilin tarkoituksena on ollut vähentää rutiiniluonteista työtä ja tukea verohallinnon tavoitetilan mukaista pyrkimystä automaation lisäämiseksi ja henkilökunnan määrän vähentämiseksi. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Verotilijärjestelmän suunnittelu- ja toteuttamisvaihe aiheutti kustannuksia verohallinnossa, mutta pitemmällä tähtäimellä kustannusten pitäisi alentua nykytilaan verrattuna. Maksujen selvittämistyön odotetaan vähenevän olennaisesti, pankeille maksettavien tiedonsiirtokulujen odotetaan vähenevän olennaisesti ja muuta veropostia voidaan liittää tiliotteen yhteyteen ja valvontailmoituksilla tapahtuva tiedonkeruu lisääntyy tietosisällön laajenemisen myötä. Tavoitteena on ollut myös automaatioasteen lisääminen ja valvonnan tehostaminen. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Uusi lainsäädäntö laadittiin yhdessä valtiovarainministeriön kanssa, joka mahdollisti verotilimenettelyn. Verotilin verkkopalvelu toteutettiin osana verotiliprojektia ja se on osa yritysasiakkaiden sähköisiä asiointipalveluja. Tietosisältö oma- aloitteisia veroja koskevissa ilmoituksissa uudistettiin sekä asiakastulosteet on uudistettu. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

Verotilihankkeeseen kuului vain välttämättömät liittymäjärjestelmien kehittäminen ja ylläpitotyöt uuden verotilijärjestelmän kannalta. Hankkeella on liittymiä myös verohallinnon kehittämisprojekteihin tai palveluihin sähköiseen asiointiin, asiantuntijapalveluihin, asiakasviestinnän kehittämiseen, yritysten sähköiseen ilmoittamiseen ja tunnistamiseen, tulevaisuuden tulostuspalveluihin, verottajan työvälineeseen, Verityyn, ja pientyönantajien maksupalvelujärjestelmään, Palkka.fi-palveluun. Hankkeessa noudatettiin verohallinnon menettelyjä ja valtionhallinnon tarkastajien ohjeita, erityisesti liiketoimintaprosessien kehittämisen ja systemityön laadunvarmistuksen osalta. Hankeorganisaation muodostivat johtoryhmä, hanketoimisto, operatiivinen johtoryhmä, järjestelmätoteutuksen ohjausryhmä, projektit ja viite-ryhmät. Tietojärjestelmien toteutustyö toteutettiin Tietokarhussa. (Verohallinnon sisäiset asiakirjat)

3.3.2 Verotili

Verotili on verohallinnon ylläpitämä veronmaksajakohtainen tili, jolle kootaan veronmaksajan veroja ja maksuja koskevia tietoja. Verotilin avulla lasketaan, kuinka paljon veroja on maksettava ja minkä verran verohallinto palauttaa veroja. Verotiliin liittyy verotilipalvelu, jossa voi nähdä verotilinsä tapahtumat ja antaa kausiveroilmoituksen. Palvelu on käytössä kellonajasta riippumatta. (Verohallinto 2011)

Verotilimenettelyyn siirtyivät verotilin käyttöönoton 1. vaiheessa arvonlisävero, työnantajasuoritukset, vakuutusmaksuvero, arpajaisvero, ennakonpidätykset (korot, osuudet ja osingot, puunmyyntitulo osakeyhtiöltä, osuuskunnalta tai muulta yhteisöltä) ja lähdeverot. Verotilille on tavoitteena koota tietoja verojen ja maksujen ilmoittamisesta, maksamisesta, palauttamisesta ja perimisestä. Sen avulla las-

ketaan, kuinka paljon asiakkaan on maksettava veroja ja minkä verran verohallinnon on palautettava veroja maksajalle. (Verohallinto 2011)

Verotilimenettelyn tavoitteena on vähentää yrityksille veroasioiden hoitamisesta aiheutuvaa työtä ja kustannuksia sekä antaa mahdollisimman reaaliaikainen kokonaiskuva ilmoitus-, maksu-, ja palautustilanteesta. Kaikki verotilimenettelyyn kuuluvat verot ilmoitetaan kausiveroilmoituksella ja kaikki oma- aloitteisia veroja ilmoittavat käyttävät samaa lomaketta. Kaikkien verotiliverojen maksupäivä on kuukauden 12. päivä. Verotiliveroja varten on yksi valtakunnallinen verohallinnon tili kussakin valtion tilipankissa. Asiakaskohtainen viite ohjaa suorituksen asiakkaan verotilille. Uudet yritykset saavat verotiliviitenumeron rekisteröintipäätöksen yhteydessä. Maksettavan maksun mukana ei anneta viestitietoja ja tilille voi maksaa etukäteen tulevia veroja varten. Veronpalautukset maksetaan ilman viivytyksiä ja palautukset voi myös jättää tilille asettamalla palautusrajan. Palautukset käytetään kuitenkin ensin erääntyville velvoitteille, jos sellaisia on. Palautukset tapahtuvat verotililtä päivittäin. Asiakkaan omia maksuja palautetaan vain pyynnöstä, jos niitä on maksettu aiheuttomasti tai erehdyksessä. Verotilillä on hyvityskorko. Jos asiakkaan maksuvelvoitteet ovat suorittamatta, ne ovat suoraan ulosotokelpoisia eikä erillistä maksuunpanopäätöstä tehdä. Asiakas saa kaksi kertaa tiliotteella saldohuomautuksen maksamatta olevista veroista, jonka jälkeen tulee ilmoitus perittäväksi siirtämisestä. Viivästyskorkoa peritään suorittamatta jääneistä velvoitteista. (Verohallinto 2011)

Verotilin verkkopalvelussa on mahdollista katsella ja selata tiliotteita ja tilitapah-tumia, käyttää saldolaskuria, tulostaa otteita ja selvityksiä ja antaa kausiveroilmoi-tus sekä hakea verotiliviitettä. Palveluun kirjaututaan pankkitunnisteilla tai HST-kortilla, jos kyseessä on luonnollinen henkilö, ja Katso-tunnisteilla jos kyseessä on yritys. Katso-tunniste on vahva tunniste, joka sisältää käyttäjätunnuksen, sa-lasanan ja kertakäyttösalasanan. Siihen on myös liitetty haltijan henkilötunnus eli tunnisteiden haltija on tunnisteiden saadakseen osoittanut henkilöllisyytensä sähköi-sesti tai asioimalla henkilökohtaisesti Verohallinnon Katso-asiakasrekisteröintipisteessä. Katso-tunniste voi myös sisältää pääkäyttäjäomina-

suuden ja pääkäyttäjällä on automaattisesti oikeudet kaikkeen ilmoittamiseen. (Verohallinto 2011)

3.3.3 Verotilin toiminnan kehitys

Vuonna 2011 käynnistetään verotilimenettelyn jatkokehitys. Tarkoituksena on lisätä Verotili- palvelun tietosisältöä ja toiminnallisuutta. ALV- yhteenvetoilmoitusta toivotaan verotilille, nyt vain kausiveroilmoitus tehdään siellä.

4 KYSELYTUTKIMUS JA HAASTATTELUT

Opinnäytetyö toteutettiin haastatteluin ja e- kyselylomakkein. Työn tarkoituksena oli verrata tuloksia aiempaan opinnäytetyöhön, jossa kysely oli suoritettu Länsi-Suomen Yritysveroimiston työntekijöille. Työssä vertaillaan kuinka eri yksiköiden työntekijöiden mielipiteet eroavat toisistaan verotilin käytön kannalta vai eroavatko ne. Työn tarkoituksena oli myös löytää helpotusta verotilin käyttöönoton 2. vaiheeseen, jotta samat ongelmakohdat voitaisiin korjata ja näin kokonaisuudessaan välttää.

4.1 Lomakkeen suunnittelu ja toteutus

Kyselylomake toteutettiin e-lomakkeena ja lähetettiin vastaajille sähköpostin liitteenä. Haastattelut toteutettiin saman lomakkeen kysymysten avulla. Kysymykset laadittiin verotilioppaan teksteihin sopiviksi. Kyselylomakkeen tehtyäni lähetin sen ohjaavalle opettajalle, joka ehdotti muutamia parannuksia ja tämän jälkeen tein haastattelut, mikä taas auttoi muotoilemaan kysymyksiä helpommin ymmärrettäviksi, kun haastatellut virkailijat antoivat parannusehdotuksiaan lomakkeeseen. Kysymykset tuntuivat haastatelluista helpoilta ja ymmärrettäviltä, joten kysymyksiä täytyi muokata vain hieman eikä kyselyä ollut tarvetta lyhentää. Kyselyyn liitettiin myös saatekirje, jonka tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon vastauksia kyselyyn.

4.2 Aineistonkeruu

Opinnäytetyön aiheen selvityksessä tuli tärkeäksi rajata vastaajien määrää ja keskittyä Läntisen veronkantoyksikön, Vaasan toimipisteen virkailijoihin. Ensin haastateltiin yksi henkilö, joka ehdotti sopivia muita haastateltavia, heidän työtehtäviensä ja tietämyksensä perusteella. Kaiken kaikkiaan näin haastateltiin kymmenen henkilöä, viisi henkilöä maksuliikkeen ja palautusten puolelta sekä viisi henkilöä ilmoitusvalvonnan puolelta. Kysely toteutettiin e-kyselynä ja lähetettiin vasta haastattelujen jälkeen, jotta haastateltavat pystyivät antamaan parannusehdotuksia kysymyksiin.

Vastausprosentti oli 54,16 %, joka mielestäni oli hyvä, vaikka aineisto ei kovin suureksi tullut. Vastaukset olivat kuitenkin niin kattavia, että uskon vastausten kuvaavan hyvin Läntisen veronkantoyksikön, Vaasan toimipisteen koko henkilökunnan mielipiteitä. Haastattelut toteutettiin toukokuussa ja kysely lähetettiin toukokuun lopussa ja vastausaikaa oli viikko.

4.3 Kyselypalaute

Kyselystä saatu palaute oli positiivista eikä kyselyä pidetty liian pitkänä, eikä kukaan haastateltava keksinyt lisäkysymyksiä, mikä tarkoittanee sitä, että oikeat asiat olivat kyselylomakkeessa. Eräs kyselyyn vastannut halusi, että opinnäyte-työssä otetaan jotenkin esille se, että veronkantoon ottavat lähinnä yhteyttä ne asiakkaat, joilla verotilin käyttöönotto ei ole mennyt hyvin ja tämän vuoksi virkailijoilla saattaa olla synkkä ja ehkä vääristynyt kuva siitä, kuinka asiakkaat ovat verotilin omaksuneet. Eräs vastanneista halusi myös sanoa, että verotili on vaikeaselkoinen ja asiakkaalle hankala ja näin ollen siinä on osittain epäonnistuttu. Tämän hänen mielestään osoittaa jo se, että verotilin palvelunumeroon soitetut puhelut ovat ylittäneet arvioidut puhelumäärät moninkertaisesti.

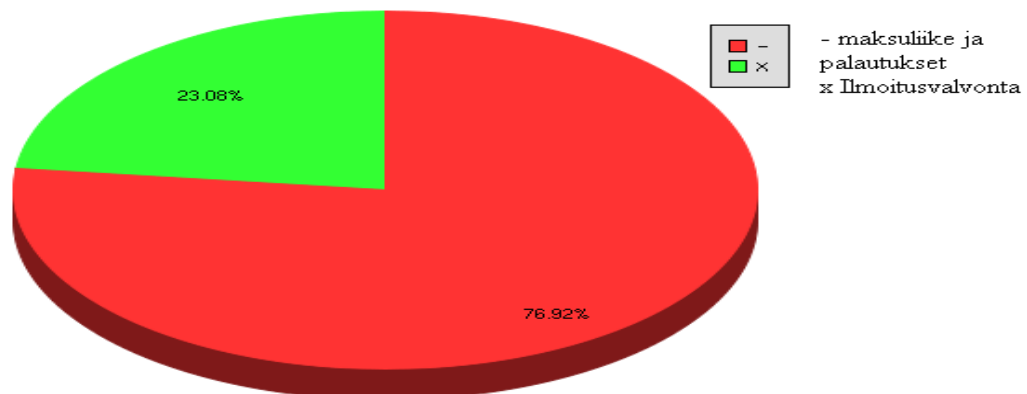
5 TULOSTEN RAPORTOINTI

Tämä luku esittelee saadut kyselytulokset ja vertailee niitä aiempaan opinnäyte-työhön ja vertailee vastauksia myös vastaajien kesken. Tulokset on käsitelty aihe-alueittain.

5.1 Taustatiedot

5.1.1 Kyselyyn vastanneet verotiliryhmittäin

E-kyselyyn vastanneista 77 % oli maksuliike/ palautusryhmässä työskenteleviä ja 23 % ilmoitusvalvonnan parissa työskenteleviä (katso kuva 1). Vastausprosentti kyselyyn oli 54 %. Haastateltavista puolet oli maksuliike- ja palautuspuolelta ja puolet ilmoitusvalvonnasta. Kymmenen henkilöä haastateltiin, eli viisi henkilöä kummastakin ryhmästä.



Kuva 1 Kyselylomakkeella vastanneet prosentuaalisesti verotiliryhmittäin

5.1.2 Verohallinnossa työskentelyvuodet

Vastanneista 23 virkailijasta 16 henkilöä on työskennellyt Verohallinnossa yli 20 vuotta, yksi henkilö 16- 20 vuotta, yksi henkilö 11- 15 vuotta, yksi henkilö on työskennellyt 6-10 vuotta ja neljä henkilöä on työskennellyt Verohallinnon palveluksessa 3-5 vuotta. Yllättäen eniten vastanneet oli yli 20 vuotta työskennelleitä.

Olisin olettanut, että virkailijat, jotka ovat olleet vähemmän aikaa verohallinnon palveluksessa, olisivat olleet innokkaampia vastaajia kyselyyn, mutta asia oli juuri toisinpäin. Vastanneista 69 % on ollut Verohallinnon palveluksessa yli 20 vuotta. Toisaalta tämä selittyy sillä, että Läntisessä veronkantoyksikössä, Vaasassa, työntekijät ovat suurimmaksi osaksi jo pitkään verohallinnossa työskennelleitä ja ammattilaisia omassa työssään.

5.1.3 Koulutus

Vastanneista 16 ilmoittaa koulutukseksi ammatti-/ opistoasteen tutkinnon, yhdeksän ylioppilastutkinnon (muitakin ylioppilaita oli, mutta jatkokoulutusta oli vielä sen jälkeen) ja neljä on valmistunut yliopistosta, kaksi henkilöä on suorittanut peruskoulu/keskikoulun ja kaksi henkilöä on käynyt kansakoulun.

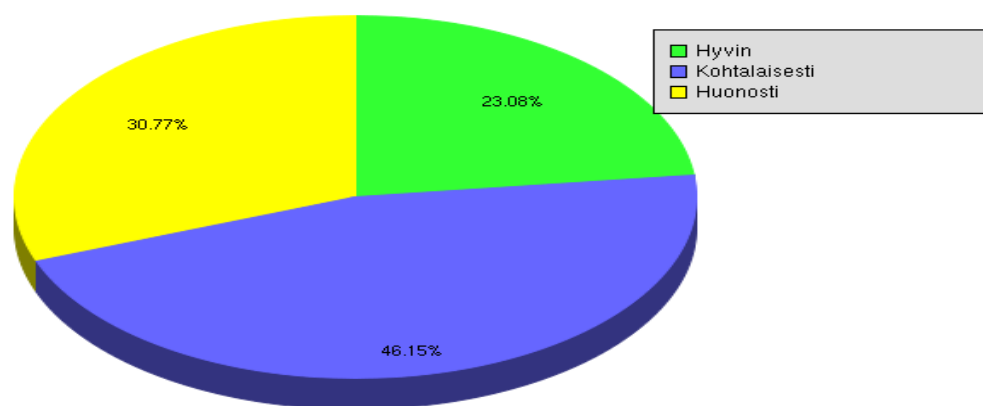
Ammattikorkeakoulusta valmistuneita ei ole vastaajista yhtään, mikä selittyy sillä, että vastaajista suurin osa oli yli 20 vuotta Verohallinnossa työskennellyttä, ja ammattikorkeakoulututkinto on kuitenkin suhteellisen uusi tutkinto.

5.2 Verotilin käyttöönotto

5.2.1 Verotiliohjelman toiminta vuoden 2010 alussa

E-kyselyyn vastanneista melkein puolet (46 %) oli sitä mieltä, että verotili toimi kohtalaisesti ja huonosti se toimi 30 % vastanneen mielestä. Todella hyvin tai todella huonosti- vastauksia oli nolla (katso kuva 2).

Haastatelluista kaikki olivat sitä mieltä, että verotili toimi tekniikan kannalta kohtalaisesti. Negatiivinen alv takkuili, Katso-palvelu tukkeutui, verotilin käyttö oli epävarmaa eikä tukea saanut. Ylemmällä tasolla ei reagoitu nopeasti ilmenneisiin ongelmiin vaan vähäteltiin ongelmia.

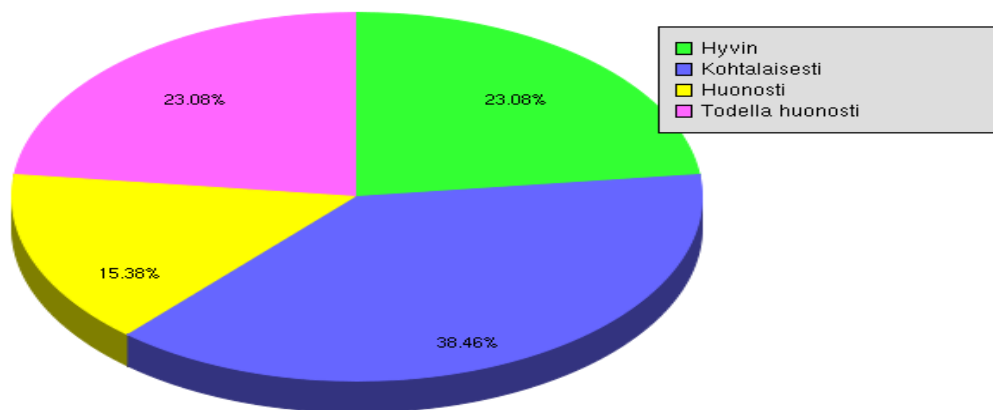


Kuva 2 Kuinka hyvin verotiliohjelma toimi teknisesti v.2010 alussa

5.2.2 Henkilökunnan kokemukset asiakaspalvelukoulutuksesta

E-kyselyyn vastanneista melkein 40 prosentin mielestä koulutus asiakaspalvelun osalta oli järjestetty kohtalaisesti. Koulutus ei ollut yhdenkään vastaajan mielestä sujunut todella hyvin ja hyvin koulutus oli sujunut noin 23 % mielestä. Vastanneista peräti 38 % piti koulutusta ennen verotilin käyttöönottoa huonona tai todella huonona (katso kuva 3).

Haastatelluista henkilöistä 40 % oli sitä mieltä, että koulutus oli hyvin järjestetty asiakaspalvelun osalta, ennen kuin verotili otettiin käyttöön. Heidän mielestään koulutusta oli järjestetty, mutta vasta käytännön työ kuitenkin opetti. Omaan perehtymistä verotiliin olisi vaadittu ennen verotilin käyttöönottoa, mutta virkailijat eivät löytäneet sille aikaa, koska oma työ vei niin paljon aikaa, ettei ylimääräistä aikaa itsenäiselle opiskelulle löytynyt työajanpuitteissa. Kotiin ei enää jaksanut työasioita viedä, kun päivät olivat muutenkin raskaita. Kaikelle tiedolle olisi tarvittu esilukija, joka olisi sitten vaikka sähköpostilla lähettänyt tärkeimmät muistettavat asiat henkilökunnalle.

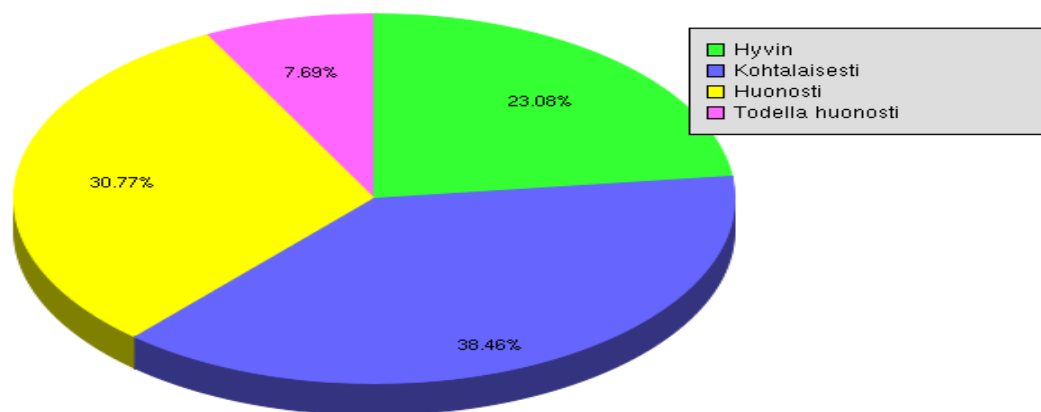


Kuva 3 Kuinka hyvin henkilökunta sai koulutusta ennen verotilin käyttöönottoa asiakaspalvelun osalta

5.2.3 Henkilökunnan kokemukset järjestelmäkoulutuksesta

E-kyselyyn vastanneista melkein 40 % oli sitä mieltä, että järjestelmäkoulutus oli järjestetty kohtalaisesti. Yksikään vastanneista ei ollut sitä mieltä, että koulutus oli todella hyvin järjestetty (katso kuva 4).

Haastateltavista 60 % oli samaa mieltä siitä, että koulutusta oli järjestetty kohtalaisesti. Järjestelmäkoulutusta oli 1- 2 kertaa koulutusympäristössä, mistä ei jälkeempään muistanut mitään ja koulutus oli järjestetty aivan liian aikaisin. Työnantaja oletti, että henkilökunta opiskelisi verotiliwopissa (verohallinnon oma oppimisympäristö) verotiliä, mutta henkilökunnalla ei tähän ollut aikaa.

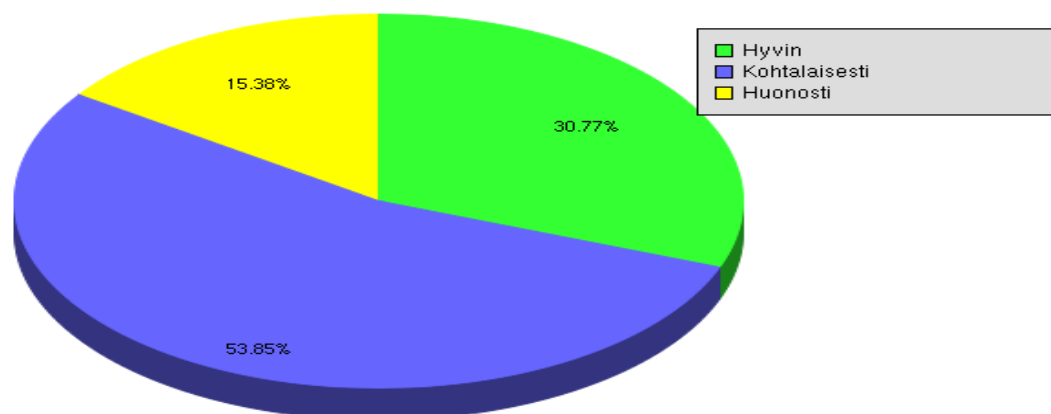


Kuva 4 Kuinka hyvin henkilökunta sai koulutusta ennen verotilin käyttöönottoa järjestelmäkoulutuksen osalta

5.2.4 Yritysten informointi verotilin käyttöönotosta

Vastaajista 54 % oli sitä mieltä, että yrityksiä informoitiin kohtalaisesti verotilin käyttöönotosta. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että informaatio olisi ollut todella hyvää tai todella huonoa (katso kuva 5).

Haastatelluista 90 % oli sitä mieltä, että yritysten informointi oli sujunut hyvin ja loput sitä mieltä, että todella hyvin. Tietoa oli paljon tarjolla ja tilitoimistot järjestivät omia tilaisuuksia, joissa kerrottiin verotilistä. Verohallinto lähetti asiakkaille verotilipaketteja, joissa oli informaatiota tulevasta verotilistä. Vero.fi-sivuilla oli ollut tietoa verotilin tulosta ja lehdissä oli ollut juttuja verotilin käyttöönotosta. Myös verohallinto oli pitänyt omia tilaisuuksiaan tilitoimistoille. Osa haastatelluista oli kuitenkin sitä mieltä, että infotilaisuudet ja -paketit järjestettiin ja lähetettiin liian aikaisessa vaiheessa. Vuodenvaihteen kiireet myös sekoittivat ihmisiä. Asiat myös muuttuivat koko ajan ja välillä tuntui siltä, että asiakkaat olivat paremmin perillä verotilistä kuin henkilökunta.

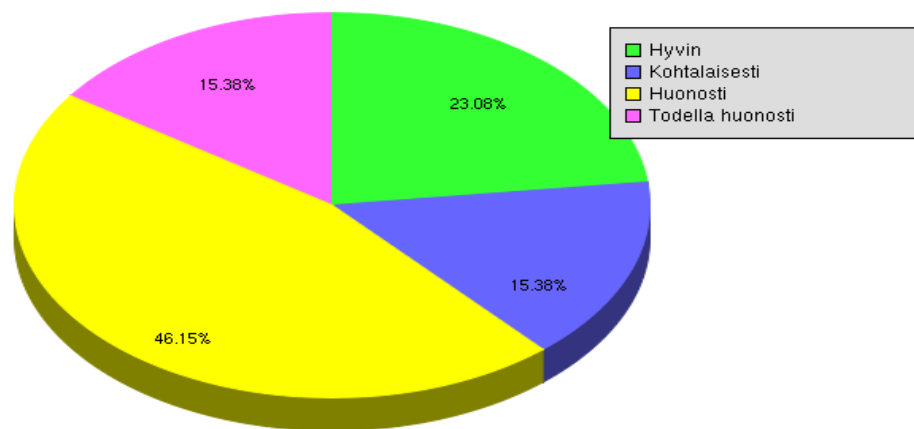


Kuva 5 Kuinka hyvin yrityksiä oli informoitu verotilin käyttöönotosta

5.2.5 Yksityisten ja alkutuottajien informointi verotilin käyttöönotosta

Vastanneiden mielestä 61 % oli sitä mieltä, että informaatio verotilin käyttöönotosta alkutuottajille ja yksityisille oli mennyt huonosti tai todella huonosti perille (katso kuva 6). Yksi suurin syy tähän oli se, ettei satunnainen työnantaja ollut verohallinnon työntekijöillä ollut ennen verotilin käyttöönottoa, eikä Verohallinnolla näin ollen ollut mahdollisuutta myöskään verotilistä informaatiota lähettää. Tähän kysymykseen ei tullut yhtään todella hyvin vastauksia.

Haastateltujen mielipide oli juuri samanlainen lomakkeella vastanneiden kanssa. Yksityisten informaatio oli vähäistä ja he eivät tienneet verotilistä mitään. Kaikki eivät saaneet verotilipakettia, joten informaatio ei ollut mennyt perille. Haastateltavat painottivat myös sitä, että vammaiset työnantajat olisi pitänyt käsitellä täysin omana kokonaisuutena, koska verotili oli heille erityisen hankala oppia.

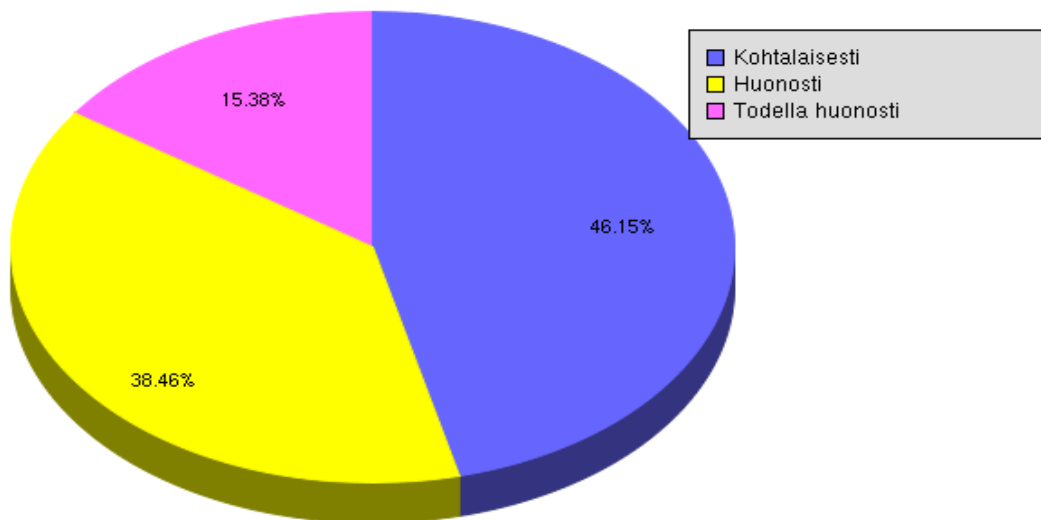


Kuva 6 Kuinka hyvin yksityisiä/ alkutuottajia oli informoitu verotilin käyttöönotosta

5.2.6 Informaation perille meno yrityksissä

Käytetyin vastaus tässä kysymyksessä oli kohtalaisesti, e-kyselyyn vastanneilla, peräti 46 % oli sitä mieltä (katso kuva 7). Haastatellut olivat samaa mieltä siitä, että informaatio yrityksille oli mennyt kohtalaisesti perille. He olivat kuitenkin sitä mieltä, että informaatiopaketit lähetettiin liian aikaisin asiakkaille, jolloin se ei tavoittanut asiakkaita, koska asian katsottiin tulevan sitten joskus ajankohtaiseksi ja kun verotili otettiin käyttöön, infopaketti oli hävinnyt jonnekin.

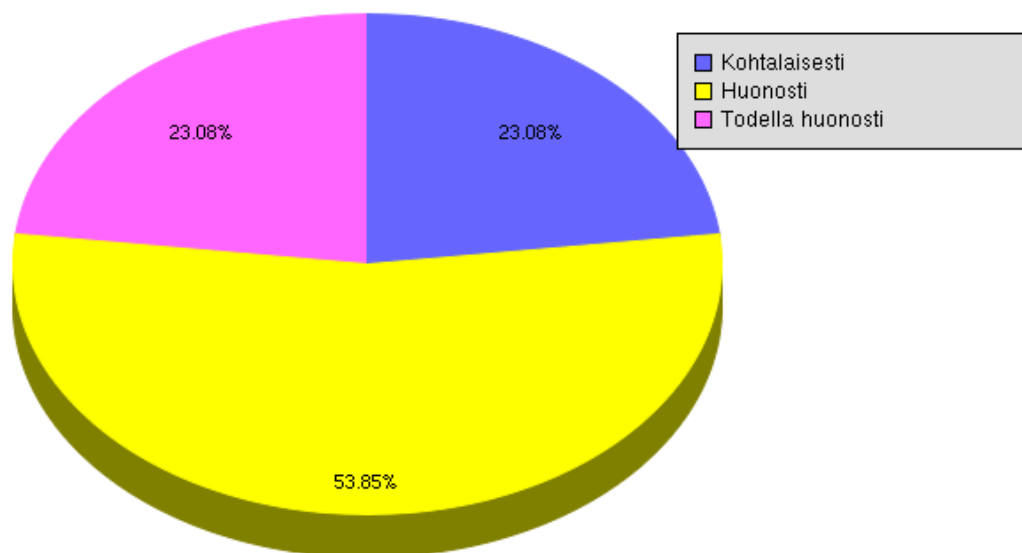
Suuryritykset ja tilitoimistot olivat parhaiten perillä verotilin käyttöönotosta kuin pienyritykset. Verotilin asiakaspalvelu olikin todella ruuhkainen vuoden 2010 alussa. Kukaan vastanneista ei kokenut informaation menneen hyvin tai todella hyvin perille yrityksille.



Kuva 7 Kuinka hyvin informaatio oli mennyt yrityksissä perille

5.2.7 Informaation perille meno yksityisille ja alkutuottajille

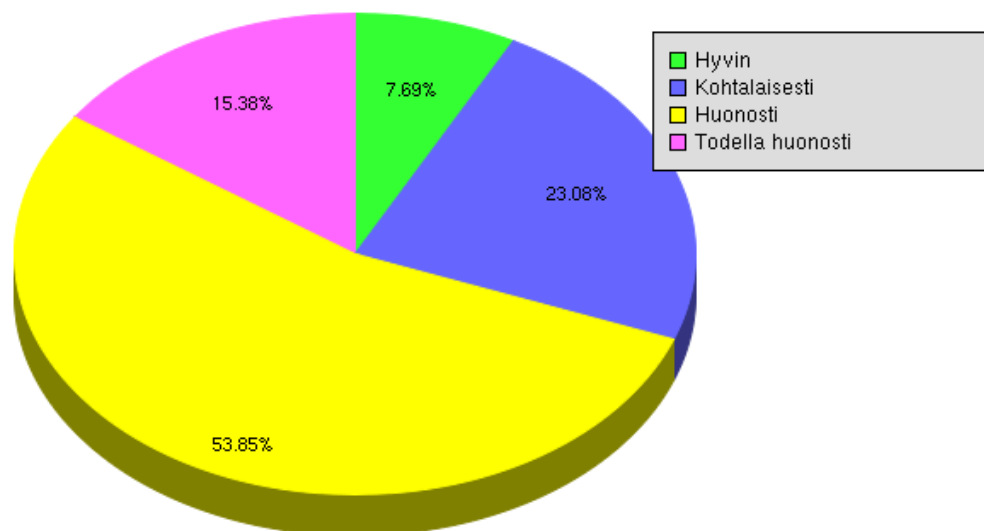
Kysymykseen vastanneet kertovat hyvin sen kuinka huonosti informaatio yksityisille oli mennyt perille verotilin käyttöönotosta. Yksikään vastaaja ei vastannut tähän hyvin tai todella hyvin vaan yli puolet, melkein 54 % koki, että tieto oli mennyt huonosti perille (katso kuva 8). Haastatelluista kaikki olivat myös samaa mieltä siitä, että tieto ei kohdannut yksityisiä niin hyvin kuin yrityksiä. Tähän kuitenkin on myös yksi todella hyvä syy, ja se on yksinkertaisesti se, ettei verohallinnon asiakasrekistereissä ole ollut kaikkia yksityisiä ja alkutuottajia, jotka olisivat verotilin informaatiopakettien postitse tarvinneet.



Kuva 8 Kuinka hyvin informaatio oli mennyt perille yksityisille ja alkutuottajille

5.2.8 Asioiden huomioonottaminen ennen verotilin käyttöönottoa

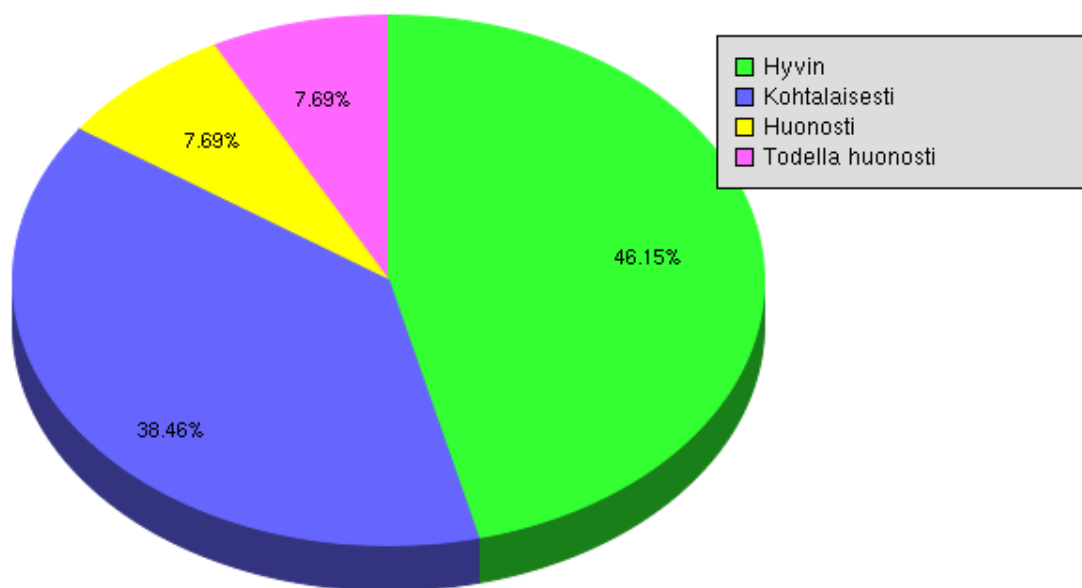
Yli puolet vastanneista oli sitä mieltä, ettei kaikkea mahdollista osattu huomioida ennen kuin verotili otettiin käyttöön vuoden 2010 alussa (katso kuva 9). Haastatellut olivat samaa mieltä ja lisäsivät vielä, että veronkannossa kyllä osattiin asiat, mutta verotoimistoissa ei. Verotoimiston henkilökunta olisi pitänyt kouluttaa paremmin, koska verotilin asiakaspalveluun soittivat sitten vihaiset asiakkaat uudelleen, kun olivat ensin saaneet vääränlaista ohjausta verotoimistoista. Vaihtoehto todella hyvin ei saanut yhtään vastausta.



Kuva 9 Oliko kaikki asiat osattu ottaa huomioon kun verotili otettiin käyttöön

5.2.9 Lähiesimiesten suhtautuminen ilmitulleisiin ongelmiin

Lähiesimiesten koettiin suhtautuvan ongelmiin hyvin tai kohtalaisesti. Kukaan vastaajista ei kokenut lähiesimiesten suhtautuneen todella hyvin ilmitulleisiin ongelmiin (katso kuva 10). Haastatteluissa tuli ilmi se, että lähiesimiesten koettiin kyllä kuuntelevan, mutta aina he eivät kuitenkaan pystyneet tekemään asioille mitään. Lähiesimiesten koettiin myös olevan välillä yhtä epävarmoja ja epätietoisia asioista kuin työntekijätkin. Aika koettiin usein myös riittämättömäksi ja työntekijöitä kaivattiin lisää. Vakaviin virheisiin toivottiin nopeampaa puuttumista. Suurin ongelma koettiin siinä, ettei verotilihankkeen parissa työskentelevät olleet itse tekemässä konkreettista verotilityötä ja näin he eivät aina uskoneet kaikkia valituksia.

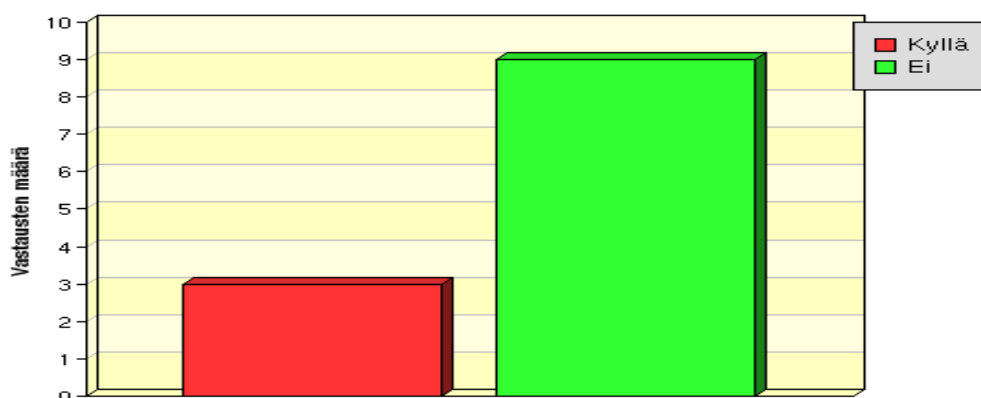


Kuva 10 Kuinka lähiesimiehet suhtautuivat ilmitulleisiin ongelmiin

5.3 Verotilin käyttö

5.3.1 Rutiinitöiden vähentyminen

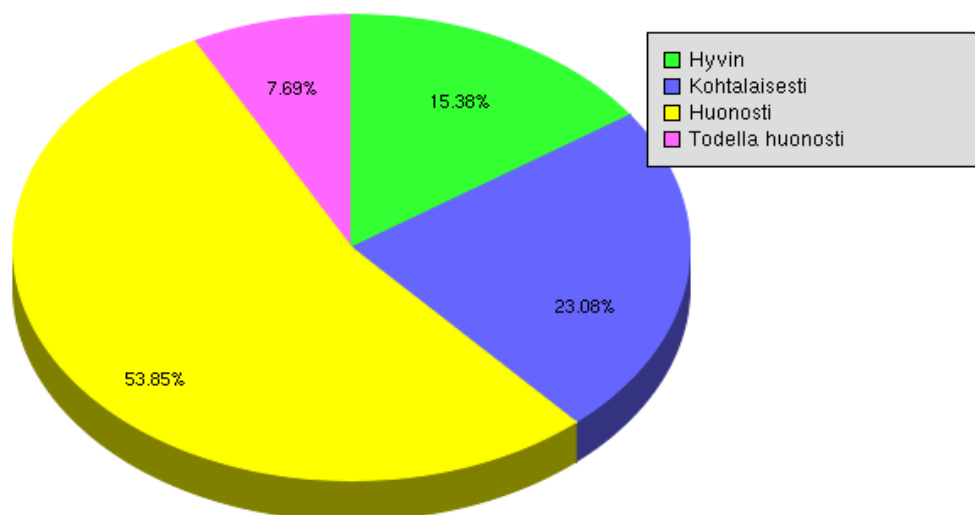
Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että rutiinitehtävät eivät ole vähentyneet verotilin myötä (katso kuva 11). Haastatellut olivat samaa mieltä siitä, ettei huomattavaa muutosta ollut tapahtunut. Syyksi tähän kuitenkin kerrottiin se, että tehtäviä oli keskitetty Läntiseen veronkantoyksikköön ja Itäisessä veronkantoyksikössä rutiininomaiset tehtävät olivat näin ollen vähentyneet. Maksujen selvittelyyn tulee noin 5000 maksua / kk ja käsittelijöitä on muutama, joten työtä niissä riittää. Samoin väärät valvontailmoitukset työllistävät, eikä asiakkaiden maksukäyttäytymisen ole muuttunut. Valvontailmoitus pitäisi tehdä sähköisenä, mutta edelleen asiakkaat lähettävät niitä paperisina postitse sekä faksaavat niitä veronkantoon. Verotilin myötä turhia maksujen palautuksia ja maksuja on myös tullut, koska palautuksiin on voinut mennä yksi sentti ja viivästyskorot ovat olleet todella tiukkoja. Veronkannon henkilökunta on kuitenkin sitä mieltä, että kun asiakkaat oppivat verotilin käytön kunnolla, myös rutiininomaiset työtehtävät tällöin vähenevät.



Kuva 11 Ovatko rutiininomaiset työtehtävät vähentyneet

5.3.2 Asiakkaiden suhtautuminen verotilin maksutapaan

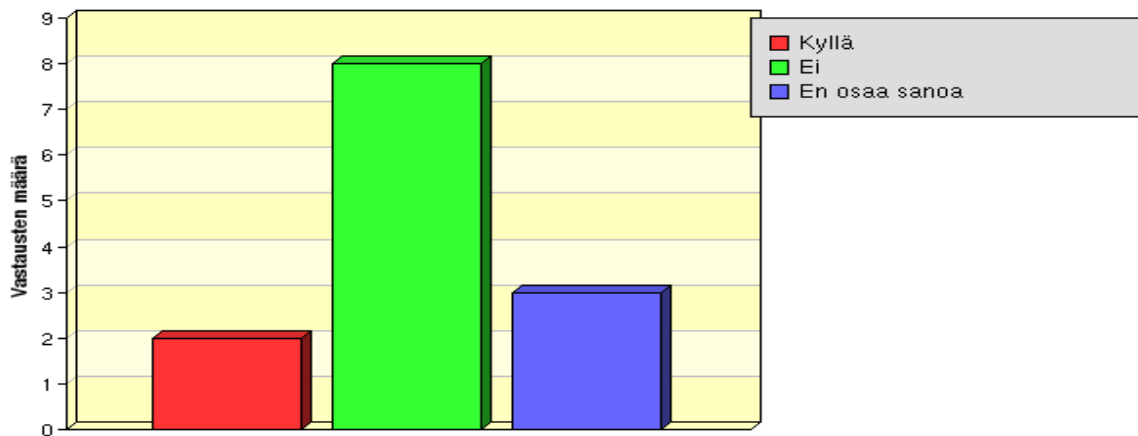
Asiakkaat suhtautuvat kyselyn mukaan huonosti siihen, etteivät pysty vaikuttamaan maksamaansa veroon, vaan verotili käyttää maksetun rahan laissa säädetyllä tavalla vanhimmasta verosta alkaen. Todella hyvin vastauksia ei tähän kysymykseen tullut yhtään (katso kuva 12). Haastatellut olivat samaa mieltä tässäkin kysymyksessä lomakkeella vastanneiden kanssa. Koettiin, että vain pieni osa asiakkaista alkaa asiasta valittaa. Eniten asia tuottaa vaikeuksia niille, jotka maksavat veronsa myöhässä.



Kuva 12 Kuinka asiakkaat suhtautuvat siihen, etteivät voi itse valita minkä veron verotilille maksavat

5.3.3 Rahaliikenteen vähentyminen

Suurin osa e-kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että rahaliikenne ei ole vähentynyt, koska turhia palautuksia on vielä jonkun verran (katso kuva 13). Haastatellut olivat täysin samaa mieltä asiasta. Asiakkailla olisi hyvä olla verojen palautusraja, niin turhilta rahasiirroilta vältyttäisiin. Kun asiakkaat maksaisivat oikein, rahaliikenne vähenisi. Väärät maksut työllistävät henkilökuntaa todella paljon. Pieni osa ei osannut sanoa, onko vähennystä tapahtunut, mikä johtui siitä, etteivät he olleet aiemmin olleet rahaliikenteen kanssa tekemisissä.



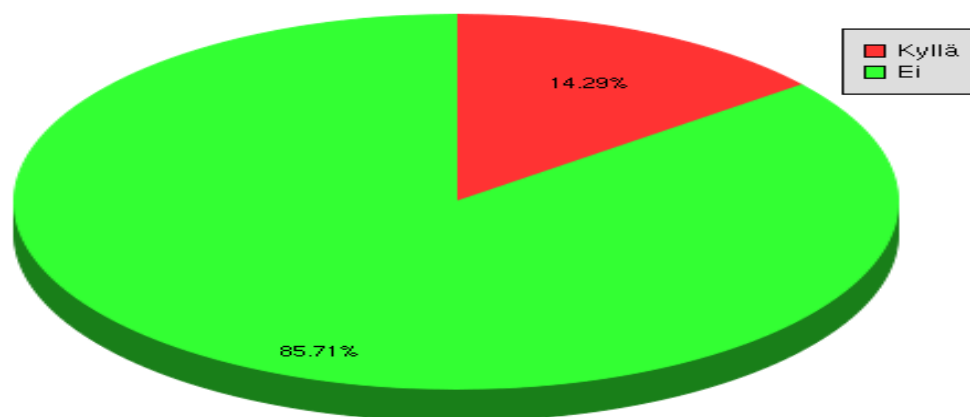
Kuva 13 Onko rahaliikenne vähentynyt Verohallinnon ja asiakkaan välillä

5.4 Ilmoitusvalvonta

Kysymykset numero 13- 15 oli osoitettu vain ilmoitusvalvonnassa, verotiliryhmä 1:ssä työskenteleville.

5.4.1 Valvontakausien pidennys

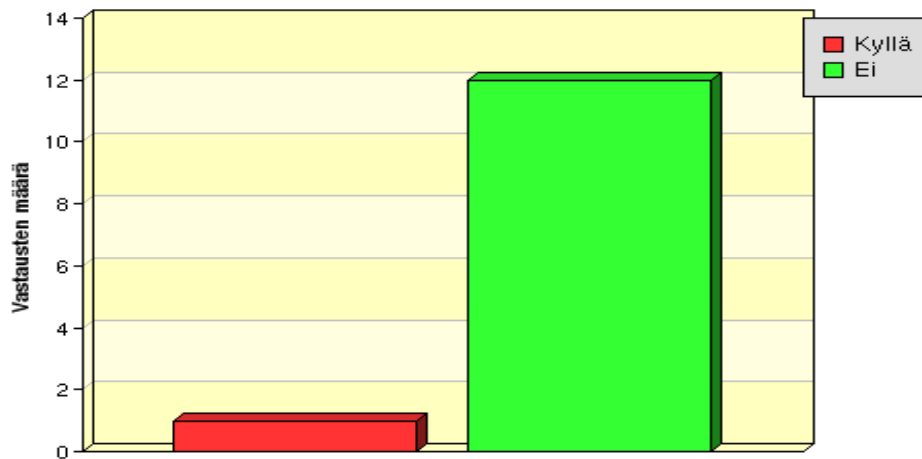
Suurin osa, yli 85 % kaikista vastanneista, oli samaa mieltä siitä, että valvontakausia ei ole saatu pidennettyä (katso kuva 14). Syynä oli kuitenkin se, että asiakkaat eivät halunneet pidentää valvontakauttaan, koska eivät pitäneet neljännesvuosi- tai vuosimenettelyä itselleen parhaana ratkaisuna.



Kuva 14 Onko tavoitteessa onnistuttu ja pienten yritysten valvontakaudet saatu pidennettyä

5.4.2 Ilmoittamis- ja maksamiskertojen vähennys

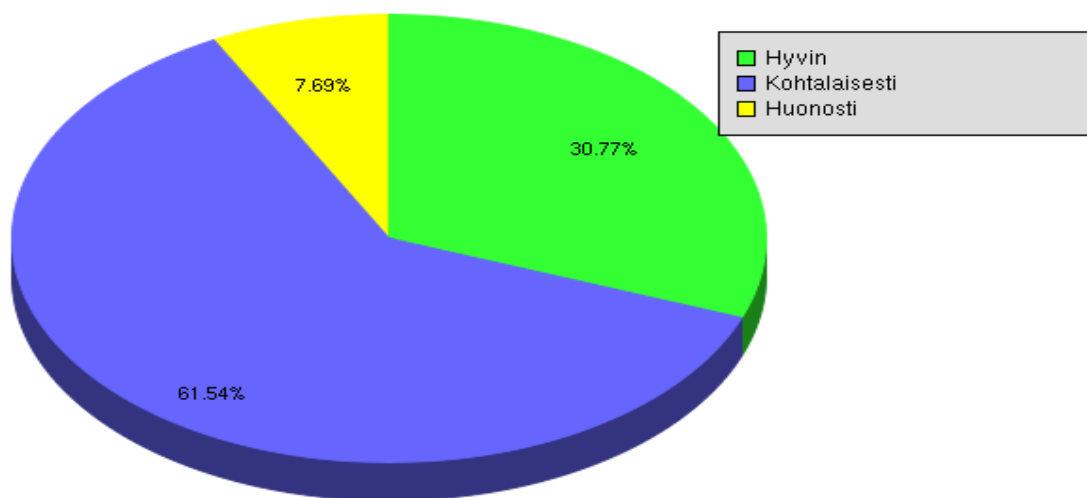
Sekä lomakevastaajat että haastatellut olivat suurimmaksi osaksi samaa mieltä siitä, että vähennystä ilmoittamis- ja maksamiskertoihin ei ole tullut verotilin myötä, mutta kyse on lähinnä asiakkaiden haluttomuudesta siirtyä ilmoittamaan harvemmin (katso kuva 15). Asiakkaat haluavat ilmoittaa veronsa ja maksunsa kerran kuussa, koska kokevat sen heille itselleen helpompana.



Kuva 15 Ovatko ilmoittamis- ja maksamiskerrat vähentyneet neljännekseen entisestä

5.4.3 Yritysten siirtyminen sähköiseen ilmoittamiseen

Tässä kysymyksessä oli hajontaa hieman enemmän ja haastatellut olivat enemmän sitä mieltä, että asiakkaat olisivat siirtyneet huonosti tai kohtalaisesti sähköiseen ilmoittamiseen (katso kuva 16). Lomakkeella vastanneet kokivat asiakkaiden kuitenkin siirtyneen melko hyvin sähköiseen ilmoittamiseen. Haastatteluissa kävi ilmi, että edelleen tulee todella paljon virheellisiä sekä paperisia valvontailmoituksia, jotka kuormittavat henkilökuntaa. Yritykset ilmoittavat hyvin sähköisesti, mutta alkutuottajat eivät tunnu siirtyvän sähköiseen menetelmään, vaan lähettävät virheellisesti tiedot edelleen paperisessa muodossa, mistä aiheutuu lisätöitä sekä lisäkustannuksia. Yksikään vastanneista ei ollut sitä mieltä, että yritykset olisivat siirtyneet todella hyvin tai todella huonosti sähköiseen ilmoittamiseen.

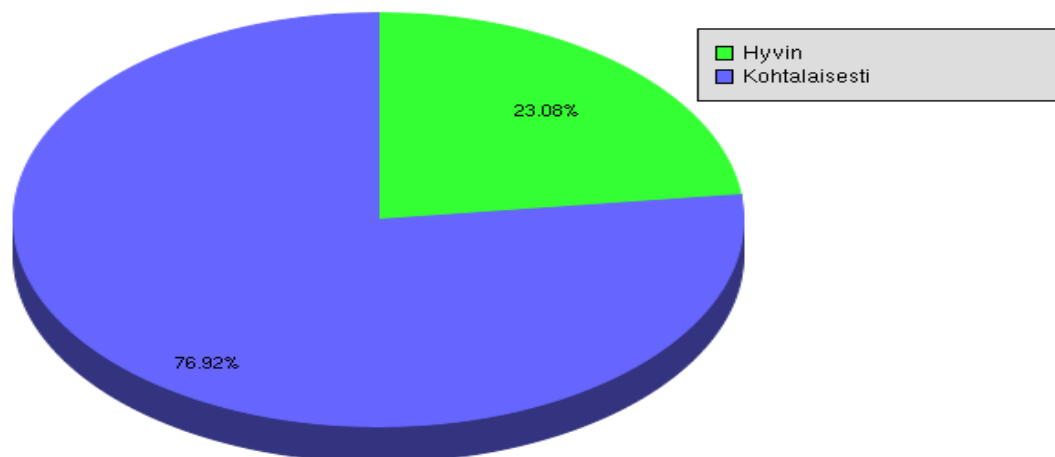


Kuva 16 Kuinka hyvin yritykset ovat siirtyneet sähköiseen ilmoittamiseen

5.5 Verotilin hallinta

5.5.1 Henkilökunnan verotililainsäädännön hallinta

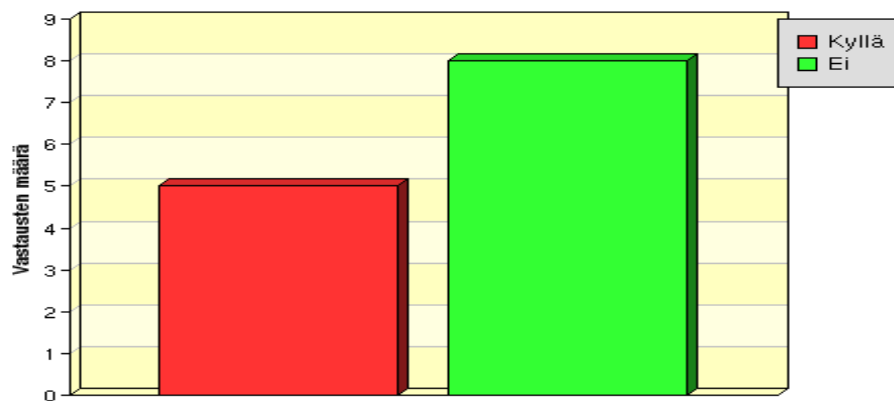
Tässä kysymyksessä vain kaksi vaihtoehtoa sai vastauksia ja suurin osa oli sitä mieltä, että henkilökunta hallitsi kohtalaisesti verotililainsäädännön (katso kuva 17). Haastatelluista yksi oli sitä mieltä, että hallitsi hyvin verotililainsäädännön, mutta tulkinta oli eri asia. Haastatellut olivat sitä mieltä, että heidän tehtävänsä ei ole osata lakia, vaan näissä tapauksissa, missä lakia tarvitaan, siirretään asia asiantuntijalle.



Kuva 17 Kuinka hyvin henkilökunta hallitsi uuden verotililainsäädännön

5.5.2 Työnantajan antama aika uuden ohjelman ja uusien työmenetelmien opetteluun

Yli 60 % lomakkeella vastanneista oli sitä mieltä, että eivät saaneet tarpeeksi aikaa omaksua uutta ohjelmaa ja työmenetelmiä (katso kuva 18). Haastatelluista 100 % oli myös samaa mieltä. Asiakaspalvelu koettiin kaoottisena ja omalla ajalla olisi pitänyt jaksaa lukea ja paneutua verotiliin. Tammikuussa 2010 oli luvattu aikaa opiskeluun, mutta verotilin alkutaipaleen kaoottisuus yllätti kaikki ja puhelin soi jatkuvasti.



Kuva 18 Antoiko työnantaja hyvin aikaa omaksua uusi ohjelma ja muuttuneet työmenetelmät

5.5.3 Oliko työnantaja järjestänyt verotililainsäädännöstä koulutusta

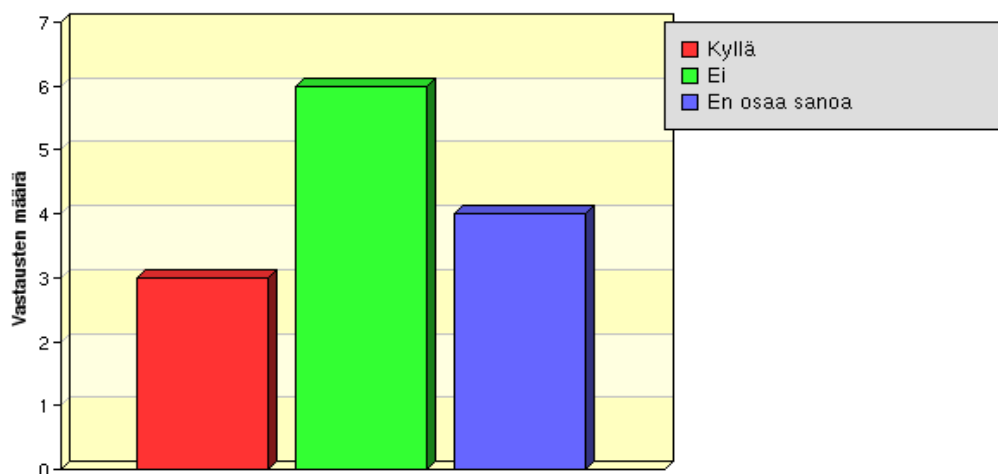
Kysymykseen numero 18 kaikki vastanneet vastasivat kyllä, eli olivat saaneet koulutusta verotililainsäädännöstä. He pitivät koulutusta kuitenkin hankalana ja enemmän asiantuntijoille kuuluvana koulutuksena. Parempana keinona oppia, koettiin käytännön opetus.

5.6 Maksuliike

Kysymykset numero 19- 20 oli suunnattu maksuliikkeessä työskenteleville.

5.6.1 Epäselvien maksujen selvitystyön vähentyminen

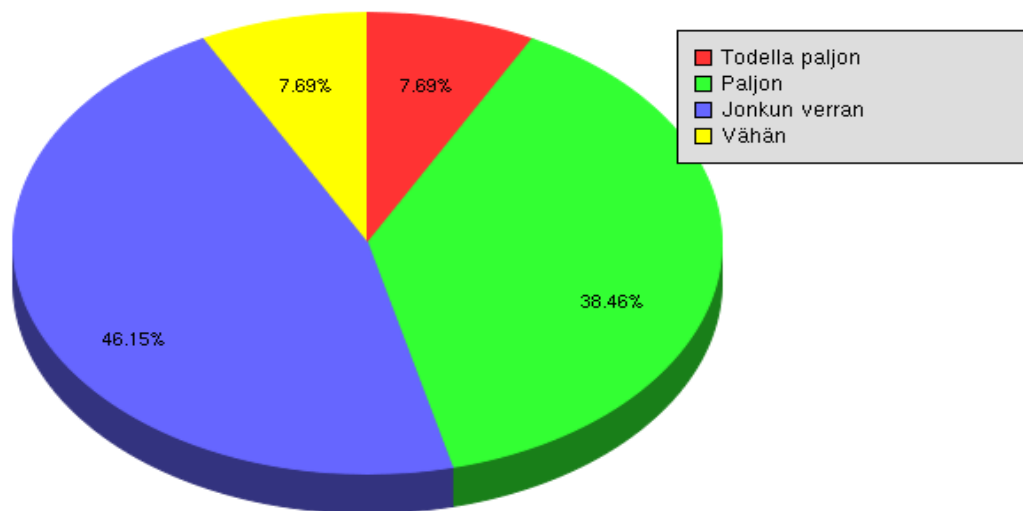
Tässä kysymyksessä vastaamisen teki vastanneiden mielestä hankalaksi se, että maksujen selvitystyö on koko maan osalta keskitetty Läntiseen veronkantoyksikköön ja näin ollen oli hankala vastata, onko maksujen selvitystyö kokonaisuudessaan vähentynyt. Maksujen uskottiin kuitenkin vähenevän, kun aikaa kuluu ja asiakkaat oppivat verotilin käytön. Melkein puolet vastanneista oli sitä mieltä, ettei vähennystä maksujen selvittelyissä ollut tapahtunut (katso kuva 19).



Kuva 19 Onko epäselvien maksujen selvitystyö vähentynyt verotilin käyttöönoton jälkeen

5.6.2 Verotilille maksetut väärät verot

Verotilille maksetaan vastanneiden mielestä jonkin verran tai paljon väärää maksuja lomakkeella (katso kuva 20). Haastatellut olivat sitä mieltä, että jonkin verran maksetaan väärää veroja vanhoilla viitenumeroilla, vanhoille verohallinnon tileille, mutta nämä siirtyvät automaattisesti verotilille. Väärät viitenumerot sekoittavat maksuja eniten ja joskus maksun selvittäminen on melkoista salapoliisityötä. Kuukaan vastanneista ei vastannut, että väärää veroja maksettaisiin todella vähän.



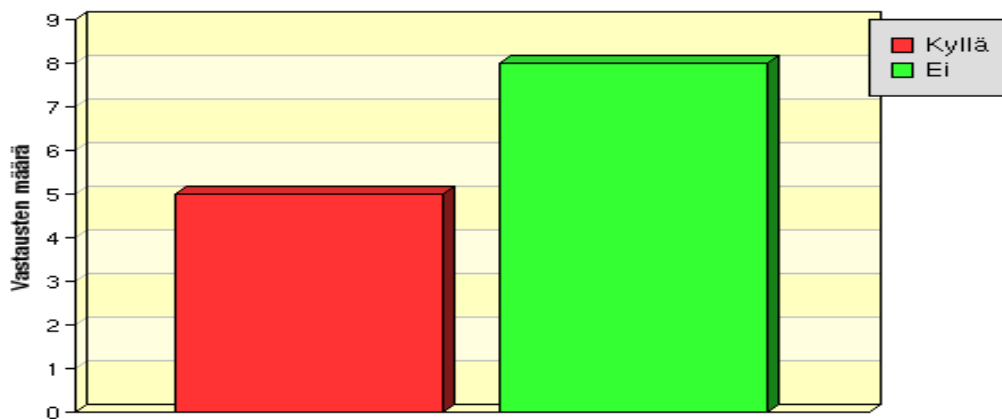
Kuva 20 Kuinka paljon verotilille maksetaan väärää veroja

5.7 Verotilin käyttöönoton vaikutukset

5.7.1 Töiden automaatioasteen lisäys

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, ettei automaatioaste ole lisääntynyt verotilin myötä (katso kuva 21). Haastatelluista kuitenkin puolet oli sitä mieltä, että automaatioaste olisi lisääntynyt. Ilmoitusvalvonnan puolella työskentelevät olivat enemmän huomanneet verotilin vaikutuksen, koska kausiveroilmoitukset täytyy jättää nykyään sähköisesti. Veronkannossa automaatioaste ei ole lisääntynyt, koska jo ennen verotiliä työ oli melko hyvin automatisoitu maksuliikkeen ja palautusten puolella.

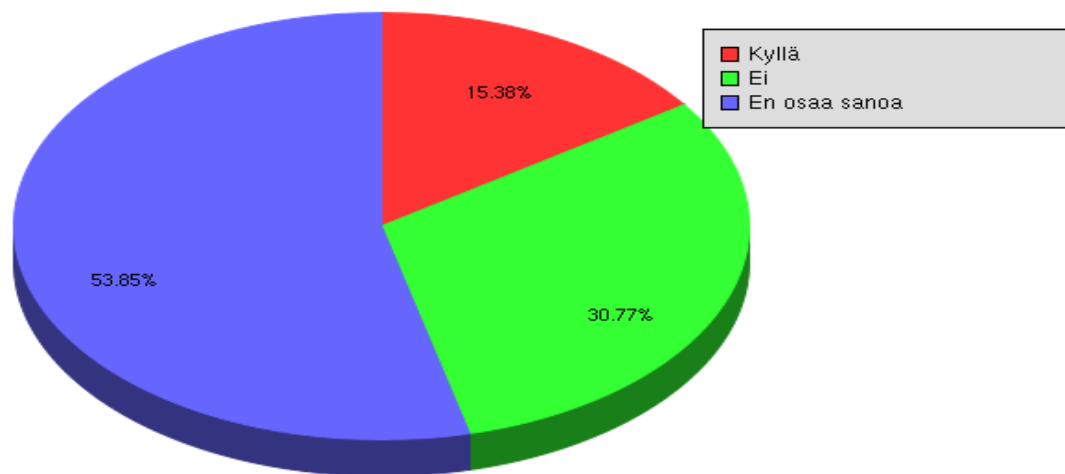
Verotili on täysin automaattinen, mutta automaatio toimii oikein vain silloin, kun maksajien viitenumerot ovat oikein. Jos viitenumerossa on virhe, virkailijoiden on käsiteltävä virheet manuaalisesti. Kausiveroilmoitukset lähetetään optiseen lukuun ja monesti automaattisessa luvussa tulee virheitä ja ilmoitukset tulevat virkailijoiden käsiteltäviksi manuaalisesti.



Kuva 21 Onko töiden automaatioaste lisääntynyt verotilin käyttöönoton jälkeen

5.7.2 Verojen maksamisen valvonnan tehostuminen

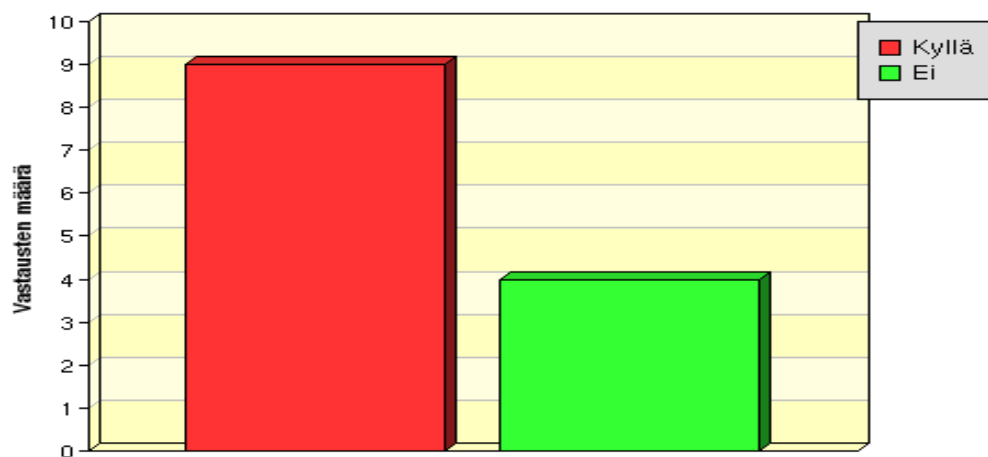
Kyselyyn vastanneista yli puolet eivät osanneet varmasti sanoa, oliko verotili vaikuttanut verojen maksun valvontaan millään lailla (katso kuva 22). Haastatelluista puolet oli sitä mieltä, että valvonta oli tehostunut. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat kuitenkin sitä mieltä, että verotili voi lisätä pimeää työtä. Verojen kertymä on tilastoissa lisääntynyt verotilin myötä eli tämä puhuisi sen puolesta, että veroja on maksettu enemmän. Tämä kysymys koettiin hieman hankalana.



Kuva 22 Onko verojen maksamisen valvonta tehostunut odotusten mukaisesti

5.7.3 Verotilin reaaliaikaisuus

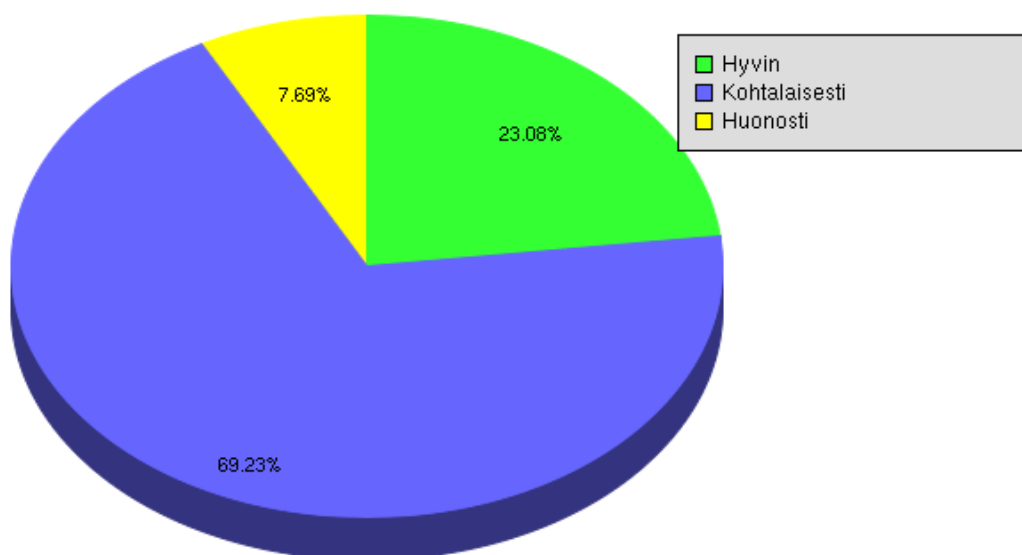
Melkein 70 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että verotili on pysynyt reaaliajassa (katso kuva 23). Haastelluista 100 % oli samaa mieltä. Verotili on kaksi pankkipäivää veronmaksua jäljessä ja verotili toimii hyvin, mutta vuosi sitten hieman takkuili. Verotili takkuilee kuitenkin edelleen ainakin kerran kuussa, kun maksut menevät perintään. Ainoa syy miksi maksut eivät näy reaaliajassa on, kun asiakas on maksanut väärin tai ohjelmaan tulee järjestelmävirhe. Muuten verotili toimii todella hyvin reaaliajassa



Kuva 23 Onko verotili pysynyt reaaliajassa tavoitteiden mukaisesti

5.7.4 Asiakkaiden verotilin käytön oppiminen

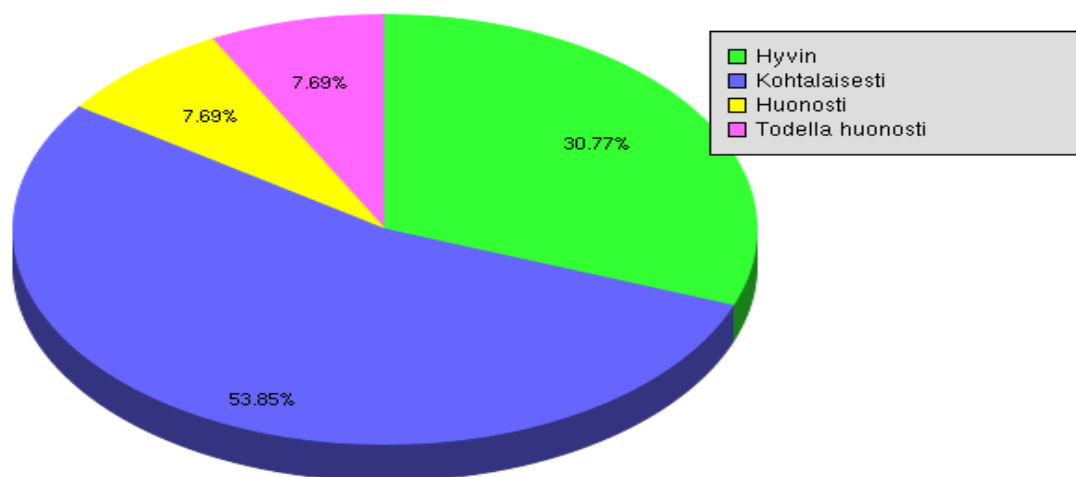
Kyselyyn vastanneista noin 70 % oli sitä mieltä, että asiakkaat ovat oppineet verotilin käytön kohtalaisesti (katso kuva 24). Haastatelluista yhdeksän kymmenestä oli sitä mieltä, että asiakkaat ovat oppineet verotilin käytön hyvin ja yksi oli sitä mieltä, että kohtalaisesti, mutta pikkuhiljaa hyvin. Verotili on saanut paljon kiitosta asiakkailta. Alkutuottajista vain noin 20 % ilmoittaa sähköisesti veroja, ja loput eivät osaa käyttää verotiliä tai eivät halua oppia. Säännölliset työnantajat ovat oppineet käytön hyvin, muut taas eivät niin hyvin. Sitä nopeampaa verotilin käytön oppiminen on, mitä suuremmat myöhästymismaksut asiakas saa kun ei ole käyttänyt verotiliä oikein. Todella hyvin tai todella huonosti- vastauksia ei tullut yhtään.



Kuva 24 Kuinka hyvin asiakkaat ovat oppineet verotilin käytön

5.7.5 Verohallinnon henkilökunnan verotili oppiminen

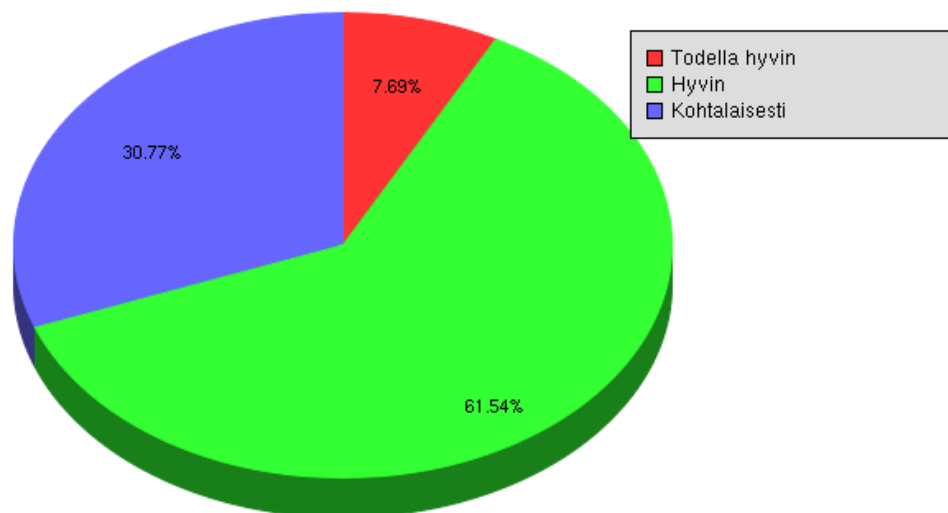
Hieman yli puolet kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että verohallinnon henkilökunta on oppinut verotilin käytön kohtalaisesti ja yli 15 % oli sitä mieltä, että verohallinnon henkilökunta on omaksunut sen huonosti tai todella huonosti (katso kuva 25). Haastateltavista puolet oli sitä mieltä, että verohallinnon henkilökunta on oppinut verotilin käytön hyvin ja puolet sitä mieltä, että kohtalaisesti. Asiakaspalvelussa olevat virkailijat tarvitsevat aikaa itseopiskeluun sekä materiaalia verotilistä ja paljon tietoiskuja. E- palvelu kaipaa haastateltujen mielestä parannusta. Haastatellut olivat myös sitä mieltä, että ilmoitusvalvonnan töiden osaaminen helpottaa asiakaspalvelussa työskentelemistä ja verotilin käyttöä.



Kuva 25 Kuinka hyvin verohallinnon henkilökunta on oppinut verotilin käytön

5.7.6 Veronkannon henkilökunnan verotilin oppiminen

Melkein 70 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että veronkannon henkilökunta on oppinut verotilin käytön hyvin tai todella hyvin (katso kuva 26). Yhdeksän kymmenestä haastatellusta oli sitä mieltä, että veronkannon henkilökunta on oppinut verotilin hyvin ja yksi sitä mieltä, että kohtalaisesti. Veronkannon työ perustuu verotilin käyttöön, joten henkilökunnan on sen käyttö osattava. Huonosti tai todella huonosti- vastauksia ei ollut ollenkaan.



Kuva 26 Kuinka hyvin veronkannon henkilökunta on omaksunut verotilin käytön

5.8 Vapaa sana

Lopuksi vastaajilla oli käytössään vapaa sana ja kommenttia tuli muun muassa siitä, kuinka veroimistot siirtävät kaikki verotiliin liittyvät puhelut veronkantaan, vaikka asia kuuluisi veroimiston hoidettavaksi. Kaikki verotiliin liittyvät asiat kun eivät kuulu veronkannon tehtäviin. Veroimiston henkilökunta ei halua ottaa minkäänlaista vastuuta verotiliin liittyen eivätkä he halua oppia siitä mitään.

Asiakkaille tiedottamista pidetään myös liian vähäisenä ja se olisi voitu aloittaa puolta vuotta aiemmin esim. televisiossa, silloin kaikki olisivat olleet paremmin

tietoisia muutoksesta. Vastanneet halusivat tuoda esille myös sen, että veronkantoon ottavat lähinnä yhteyttä ne asiakkaat, joilla verotilin käyttöönotto ei ole mennyt hyvin ja jotka eivät esim. ole lukeneet ohjeita, joita heille on lähetetty. Ne asiakkaat, jotka ovat ohjeensa lukeneet ja toimineet oikein, eivät juuri soittale. Tämän vuoksi virkailijoilla saattaa olla hyvin synkkä ja vääristynyt kuva siitä, miten asiakkaat ovat verotilin omaksuneet. Puhelinsoittoja on tullut todella paljon, eikä käyttöönotosta voi sanoa, että olisi ihan loistavasti mennyt, mutta kohtalaisesti kuitenkin.

Yksi virkailija oli sitä mieltä, että verotili on asiakkaille vaikeaselkoinen ja siten verohallinnon osalta voitaneen sanoa, että siinä on osittain epäonnistuttu. Tämän osoittaa jo se, että verotilin palvelunumeroon soitetut puhelut ovat ylittäneet arvioidut puhelumäärät moninkertaisesti.

Haastatellut myös sanoivat muutaman sanan verotilistä yleensä, eli jos asiakkaat ja virkailijat toimisivat niin kuin pitää, olisi verotilin käyttö helpompaa. Korkeasiat ovat heidän mielestään verotilillä hankalia. Verotilin käyttöönoton alkuvaiheessa olisi helpottanut jos Katso-palvelu olisi toiminut. Verotilistä tiedottamista pidettiin yleisesti huonona, mutta vero.fi-sivuilta sai tietoa. Kukaan ei tiennyt verotilin virheistä tai virkailijoille ei ilmoitettu virheistä ohjelmassa. Verotiliä olisi pitänyt kehittää ja testaila enemmän ennen käyttöönottoa. Negatiivinen ALV on ollut todella hankala asia verotilissä.

5.9 Vertailu Tanja Saviniemen työhön

Aikaisemmin tehdyssä opinnäytetyössä oli tullut esille, samoin kuin tässä työssä se, että Katso-palvelu oli ongelmallinen alkuvuonna 2010 ja asiakaspalvelu aiheutti ongelmia, koska asiakaspalvelussa oli myös sellaisia virkailijoita verotoimistojen puolelta, jotka eivät olleet saaneet tarvittavasti koulutusta verotilistä ennen verotilin käyttöönottoa. Aikaisemmassa opinnäytetyössä tuotiin esille käyttökatkokset ja myös minun tutkimuksessani vastaajat olivat sitä mieltä, että verotili toimi teknisesti kohtalaisesti tai huonosti, kun se otettiin käyttöön. Saviniemen työssä vastaajat olivat nostaneet yhdeksi ongelmakohdaksi sen, etteivät asiakaspalvelussa olleet virkailijat olleet osanneet auttaa ongelmatilanteissa. Minun tut-

kimukseni mukaan kyse oli siitä, että verotili oli myös asiakaspalvelussa palvelulle uusi asia ja käytännön kokemus puuttui. Ongelmatilanteissa heidän täytyi usein todeta asiakkaalle, etteivät he tiedä vastausta tai että heidän täytyy ottaa asiasta selvää ja palata asiaan uudelleen. Kun he olivat näin todenneet, he ottivat yhteyttä asiantuntijaan tai esimieheen ja selvittivät ongelman, mutta asia vei joskus kauan, koska aina ongelmakaan ei ollut yksinkertainen ja vaati useamman henkilön mielipiteen.

Saviniemen työssä tuli esille myös se, kuinka verotiliä käyttäneet olisivat halunneet enemmän käytännön apua, ennen kuin se otettiin käyttöön. Tässä opinnäytetyössä tuli sama ongelma esille, mutta käytännössä se oli vaikeaa ratkaista, koska verotilin käytön opettelu oli kuitenkin helpointa käytännössä, eli silloin kun asiakas soitti ja tarvitsi neuvoja. Teoriatunnit ja tietokoneluokassa käytyt kurssit aiheesta olivat olleet kuulemma hyviä, mutta niistä ei oikein mitään jäänyt kuitenkaan mieleen, koska työ opettaa.

Tiedotusta verotilistä on Saviniemen työssä pidetty hyvänä ja minun tutkimuksesani sitä pidettiin hyvänä tai kohtalaisena. Ohjeita kuitenkin pidettiin hieman epäselvinä, mikä johtui siitä, että ohjeistus muuttui koko ajan verotilin ollessa jo käytössä, koska käytäntö opetti lisää uusia asioita myös verotilin tekijöille. Aiemmassa opinnäytetyössä kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, etteivät verotilin tavoitteet ole toteutuneet, eli verojen maksukerrat eivät harventuneet, eikä rahaliikenne vähentynyt yritysten ja verottajan välillä. Tässä tutkimuksessa vastaajat olivat täysin samaa mieltä siitä, ettei muutosta ole tapahtunut.

Saviniemen opinnäytetyössä oli tullut esille myös se, että verotili ei vastaajien mukaan ole tarpeeksi reaaliajassa. Tässä työssä vastaajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että verotilillä maksut eivät näy reaaliajassa vain silloin, jos asiakas on maksanut väärin tai tulee järjestelmävirhe. Näin voisi todeta, että verotili toimii hyvin jos maksut maksetaan ajoissa ja ohjelma toimii teknisesti hyvin.

Tanja Saviniemen työssä toivottiin, että myös muut verot tulisivat verotilin piiriin ja näin yksinkertaistettaisiin kaikkien verojen hoitoa. Tämä on kuitenkin ollut heti alusta asti verotilin tarkoitus, eli kaikki verot halutaan laittaa verotilin piiriin,

kunhan nyt ensin saadaan nämä verot toimimaan hyvin. Sen jälkeen tulee perinnän tarvitsemat verolajit verotilille ja siitä jatketaan, kunnes kaikki verolajit ovat verotilillä, ja näin koko verohallinnon hallinnollista taakkaa saisi vähennettyä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että suurin osa vastaajista koki verotilin käyttöönoton haastavana ja tunsivat itsensä riittämättömäksi valtavan puhelumäärän yllättäessä kaikki. Kuitenkin kun aikaa oli kulunut ja verotilin käytöstä oli tullut rutiinia, se tuntui jo helpommalta ja virkailijat luottivat enemmän omiin kykyihinsä käyttää sitä. Verotilin käytössä oli alkuun ongelmia ja on toki edelleen aina joskus, kun kyseessä kuitenkin on tekninen ohjelma, mutta virkailijat kuitenkin luottavat ohjelmaan enemmän nyt kuin alussa. Verotilin käyttöönotto kokonaisuudessaan koettiin kohtalaisesti suoritetuksi ja enemmän oli hankaluuksia kuin onnistumisia. Lähiesimiesten suhtautuminen ongelmiin koettiin hyvänä ja virkailijat luottivat heidän apuunsa.

Tämä tutkimus osoittaa sen, että koulutus ennen verotilin käyttöönottoa oli vastaajien mielestä kohtalaisesti tai huonosti järjestettyä. Vastaajat kuitenkin olivat sitä mieltä, että verotiliä oli hankala opettaa ennen kuin se tuli käyttöön ja näin ollen pitivät käytännön opettelua ohjelman jo toimituksessa hyvänä. Oli todella raskasta henkilökunnalle opetella tammikuussa 2010 verotilin käyttöä ja työskennellä samalla kovassa paineessa. Kaikkia asioita ei verotilin käyttöönotossa osattu ottaa huomioon, mutta niin usein uusien ohjelmien tullessa käyttöön tapahtuu. Kyselyn ja haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että verotilin käynnistyminen ei sujunut kivuttomasti, mutta kun aikaa sen käyttöönotosta on kulunut, se alkaa tuntua paremmalta ja käyttöystävällisemmältä. Aiemmassa tutkimuksessa samasta aiheesta tullaan mielestäni samoihin johtopäätöksiin kuin tässä työssä.

Verotilin käytössä vastanneista osa ei ollut huomannut muutosta entiseen, eli rutiininomaiset työt eivät heidän mielestään olleet vähentyneet, mutta syyksi he sanoivat sen, että Läntiseen veronkantoyksikköön on keskitetty valtakunnallisesti tehtäviä, ja näin ollen rutiinitöiden vähennystä ei tässä yksikössä huomaa, mutta esimerkiksi Itäisessä veronkantoyksikössä, mistä töitä on tullut Vaasaan, muutos tuntuu. Kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että kun aikaa kuluu, myös rutiininomaiset tehtävät vähenevät. Ilmoitusvalvontaa työkseen tekevät olivat huomanneet vähennystä tapahtuneen jo nyt, kun valvontailmoituksia lähetetään enemmän sähköisessä muodossa. Asiakkaat suhtautuvat kohtalaisesti siihen, ettei-

vät voi itse valita minkä veron maksavat, mutta jos asiakas maksaa ajoissa ja oikein veronsa, ei tämä tuo ongelmia. Ongelmat syntyvät silloin, kun asiakas maksaa liian vähän tai myöhässä. Rahaliikenteessä ei ole huomattu suuria muutoksia, mutta tämä johtuu vastanneiden mielestä enimmäkseen siitä, että väärin maksujen kanssa menee aikaa, eli kun väärät maksut vähenevät, myös rahaliikenne vähenee. Saviniemen työssä oli vastaukset samansuuntaisia eli huomaa sen, että verotili on tuonut samanlaisia ongelmia kaikille sen käyttäjille.

Ilmoitusvalvonnan virkailijoille kohdennettiin kolme kysymystä koskien valvontakausien pidennyksiä, ilmoittamis- ja maksamiskertojen vähentymistä ja sähköisen ilmoittamisen lisääntymistä. Vastanneet olivat sitä mieltä, että tavoitteessa ei ole onnistuttu, mutta syynä on ollut se, että asiakkaat eivät ole halunneet siirtyä pidempiin ilmoitusväleihin, vaan haluavat olla kuukausivalvonnassa mieluummin kuin neljännesvuosi- tai vuosivalvonnassa. Näin ollen verotili ei ole tässä epäonnistunut vaan kyseessä on asiakkaiden oma tahto. Kysymykseen ilmoittamis- ja maksamiskertojen vähennyksestä vastaukset olivat lyhyitä eli ei muutosta entiseen, johtuen asiakkaiden haluttomuudesta muutokseen. Yritysten siirtymistä sähköiseen ilmoittamiseen pidettiin kohtalaisena. Alkutuottajia pidetään ongelmana, koska he eivät tunnu oppivan tai he eivät halua oppia uutta tapaa, vaan lähettävät paperisia ilmoituksia edelleen. Myös tämän tyyllisissä kysymyksissä aiemmassa opinnäytetyössä ovat vastaukset olleet samankaltaisia, suuria eroja ei tunnu opinnäytetöiden tutkimustuloksissa olevan.

Verotilin hallintaa koskien oli kolme kysymystä ja verotililainsäädännön hallitsemista koskevaan kysymykseen vastanneet olivat sitä mieltä, että hallitsivat lainsäädännön kohtalaisesti, mutta heidän tehtävänsä ei sitä ole osatakaan täydellisesti, vaan asiantuntijat osaavat sitten paremmin. Työnantajan antama aika omaksua uusi ohjelma ja muuttuneet työmenetelmät oli vastanneiden mielestä riittämätöntä ja asiakaspalvelu koettiin kaoottisena ja omalla ajalla olisi sitten täytynyt jaksaa lukea ja paneutua verotiliin. Aikaa opiskeluun oli luvattu, mutta verotilin alkutai-paleen kaoottisuus yllätti kaikki ja puhelin soi jatkuvasti. Kaikki vastanneet olivat saaneet koulutusta verotililainsäädännöstä, mutta pitivät sitä vaikeana ja käytännön kokemusta tähän tärkeimpänä, eli asiakkaan tarpeiden mukaan otetaan selvis-

tä lakipykälistä, ja jos itse ei osata, annetaan asia asiantuntijan hoidettavaksi. Tanja Saviniemen työssä vastanneet olivat myös sitä mieltä, että lisäaikaa verotilin omaksumiselle olisi tarvittu ja koulutusta ei ollut riittävästi, Saviniemen työssä ei kuitenkaan ollut eritelty verotililainsäädännön koulutusta muusta verotiliin liittyvästä koulutuksesta.

Tutkimuksessa esitettiin kaksi kysymystä vain maksuliikettä hoitaville virkailijoille. Epäselvien verojen selvitystyö ei ole vähentynyt verotilin käyttöönoton jälkeen, mutta tähän syynä oli se, että niiden selvittäminen oli keskitetty Vaasaan, joten maksujen vähentymisestä ei voi vielä sanoa mitään. Jos ne vähentyvät, vaikutuksen voi huomata muutaman vuoden kuluessa verotilin käyttöönoton jälkeen. Verotilille maksetaan väärä veroja jonkin verran tai paljon vastanneiden mukaan, väärät viitenumerot aiheuttavat eniten maksujen selvittelyä.

Verotilin käyttöönoton vaikutuksista oli viisi kysymystä. Töiden automaatioasteen lisääntymisestä oltiin sitä mieltä, ettei se ole lisääntynyt, koska veronkannossa työ on aiemminkin ollut automatisoitua maksujen ja palautusten osalta. Virheet käsitellään käsin. Haastatelluista puolet, eli ilmoitusvalvontaa tekevät olivat sitä mieltä, että automaatioaste on lisääntynyt, koska kausiveroilmoitukset täytyy nykyään jättää sähköisesti ja tämä näkyy, kunhan asiakkaat täyttävät lomakkeet oikein.

Kysymykseen verojen maksamisen valvonnan tehostumisesta vastaajat eivät osanneet sanoa, onko verotili siihen vaikuttanut, mutta haastatelluista puolet oli sitä mieltä, että se on vaikuttanut. Pelättiin myös pimeän työn lisääntymistä kun valvonta tiukkenee. Kysymystä pidettiin hankalana. Vastausten perusteella verotilin koettiin pysyneen reaaliajassa tavoitteiden mukaisesti ja vain virheet tai järjestelmävirhe aiheuttavat viivästyksiä. Asiakkaiden verotilin käytön oppimista pidetään kohtalaisena, virheitä edelleen sattuu, mutta yritysten katsotaan oppineen sen käytön hyvin. Alkutuottajat taas tuntuvat huonoiten oppineilta ja he tuntuvat eniten olevan muutosta vastaan.

Veronkannon henkilökunta oli oppinut verotilin käytön hyvin vastausten mukaan. Verohallinnon henkilökunta oli oppinut verotilin käytön vastausten perusteella

kohtalaisesti, mutta tämä johtui siitä, että veronkannossa työ tehdään verotilin avulla, verotoimistoissa ei vielä suurin osa verotiliä käytä.

Saviniemen opinnäytetyöhön verrattuna vastaukset olivat hieman erilaisia. Saviniemen työssä oltiin sitä mieltä, ettei verotili ole vaikuttanut hallinnolliseen taakkaan vähentävästi, mutta tässä tutkimuksessa vastaajat olivat sitä mieltä, että automaatio on lisääntynyt jonkin verran, eli silloin myös hallinnollinen taakka on hieman pienentynyt. Veronkannon henkilökunnan mielestä verotilin reaaliaikaisuus on myös hyvä, mutta Saviniemen työssä vastaajat eivät olleet täysin samaa mieltä asiasta. Saviniemen työssä ei myöskään eroteltu verohallinnon ja veronkannon virkailijoita toisistaan, joten tutkimuksessa oltiin sitä mieltä, että virkailijat tarvitsevat enemmän koulutusta verotilistä. Veronkannon henkilökunta on samaa mieltä, mutta pitää omaa tietoaan ja taitoaan verohallinnon muita virkailijoita parempana, koska he ovat verotilin pääasiallisia käyttäjiä ja näin ollen omaavat siitä enemmän asioita kuin muut.

Tulosten perusteella voidaan todeta, ettei Läntisen veronkantoyksikön, Vaasan toimipisteen henkilökunnan mielipide eroa paljon aiemmassa opinnäytetyössä vastanneiden Länsi- Suomen Yritysverotoimiston, Seinäjoen toimipisteen virkailijoiden mielipiteistä. Yleisesti tutkimuksesta tulee esille se, että verotilin käyttöönoton ensikuukaudet olivat virkailijoille hankalia ja todella stressaavia. Virkailijat olivat kuitenkin ajan kuluessa ja verotiliohjelmaan tottuessaan oppineet sen käytön ja tulleet rauhallisemmiksi ja varmemmiksi omasta osaamisestaan. Vastausten perusteella voi todeta, että ennen verotilin käyttöönottoa sitä olisi pitänyt kehitellä ja testata enemmän, koska nyt testailu jäi virkailijoiden tehtäväksi asiakaspalvelun ohessa. Verotilin ongelmista tiedottaminen olisi myös helpottanut virkailijoiden asiakaspalvelua, koska monesti asiakkailta tuli ensimmäisenä tieto verotilin ongelmista. Verotilin osaaminen koettiin myös vajavaisena sen käyttöönoton alkukuukausina ja asiakkaat, erityisesti tilitoimistot, tuntuivat tietävän verotilistä enemmän kuin virkailija puhelinpalvelussa. Nyt kun aikaa on kulunut verotilin käyttöönotosta, kyselyyn ja haastatteluun vastanneet kokevat sen käytön jo rutiinomaisena työnä ja hyvänä työvälineenä.

6.1 Yhteenveto

Verohallinto otti käyttöön vuonna 2010 verotilin, jonka tarkoituksena on helpottaa asiakkaiden asiointia verohallinnon kanssa, sekä vähentää hallinnollista taakkaa asiakkailta ja Verohallinnolta. Verotili on Verohallinnon ylläpitämä veronmaksajakohtainen tili, jolle kootaan veronmaksajan veroja ja maksuja koskevia tietoja.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ongelmia, joita Verohallinnon Vaasan Veronkantoyksikön henkilökunta kohtasi, kun verotili otettiin käyttöön tammikuussa 2010 ja kuinka ne on saatu hoidettua. Tarkoituksena oli myös, että kun nämä ongelmat ovat tiedossa verotilin käyttöönoton 2. vaiheessa, voisi näitä ongelmia välttää ja saada heti verotilin toiminta uusilta kohdilta toimimaan moitteettomasti, eivätkä vanhat ongelmat toistuisi. Tutkimuksen vastauksia on myös verrattu Tanja Saviniemen aiemmin tekemään opinnäytetyöhön samasta aiheesta, Verotilin seuraukset, kyselytutkimus verotilin käyttöönottoon liittyvistä ongelmista.

Tämä opinnäytetyö keskittyi Läntisen veronkantoyksikön, Vaasan toimipisteen henkilökunnan kokemiin ongelma-kohtiin verotilin käyttöönoton yhteydessä eikä tässä opinnäytetyössä käsitellä lainkaan Verohallinnon asiakkaiden, yksityisten tai yritysten, kokemuksia verotilin alkuhankaluuksista. Tanja Saviniemen opinnäytetyö samasta aiheesta käsiteli Länsi-Suomen Yritysverotoimiston henkilökunnan ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen mielipiteitä verotilistä.

Tutkimusaineisto kerättiin e-kyselyn avulla sekä haastatteluin. Haastateltavia oli 10 henkilöä ja kyselyyn vastanneita oli 13 henkilöä. Kyselyssä vastausvaihtoehdot olivat valmiina ja lopussa vastaajalle oli annettu mahdollisuus vielä omin sanoin kertoa, jos joku asia vaati lisäselvitystä. Haastattelu käytiin kyselylomakkeen pohjalta ja haastatteluun sai hieman enemmän tietoa, koska kysymykset toivat keskustelua asiasta ja haastateltava koki, ettei vastaus itsessään riittänyt, vaan vaati lisäselvitystä.

Tutkimuksen avulla selvisi, että verotilin käyttöönotto oli ollut hankalaa. Verotili toi alkuun lisää työtä, mutta ajan kuluessa työt ovat tasaantuneet, toki ongelmia edelleen joskus tulee. Virkailijat kuvailivat verotilin käyttöönottoa kaoottiseksi

ajaksi, koska mikään ei tuntunut toimivan oikein ja ihmiset hermostuivat. Katso- palvelu ei toiminut ja korot aiheuttivat turhia soittoja ja työtehtäviä. Tutkimukses- sa selvisi myös se, että tänä päivänä sen käyttöönotto koetaan helpompana ja ve- rotili pysyy reaaliajassa ja sen uskotaan vähentävän myös hallinnollista taakkaa ajan kuluessa.

Jatkossa aihetta voisi tutkia silloin, kun verotilin toinen vaihe on otettu käyttöön, ja verrata siinä ilmitulleita vaikeuksia verotilin käyttöönoton ensimmäisen vaiheen ongelmiin. Näin saisi hyvän tutkimuksen siitä, onko ensimmäisen vaiheen ongel- mista opittu, ja ovatko toisessa vaiheessa ilmitulevat ongelmat uusia, vai samoja vanhoja kuin ensimmäisessä vaiheessa. Asiaa kannattaisi myös ensi kerralla lähes- tyä vain haastatteluin, koska selvästi haastatteluissa saa parempia ja sisällöltään rikkaampia vastauksia. Verotiliin liittyvät kysymykset eivät myöskään ole kovin mustavalkoisia ja vaativat näin enemmän mahdollisuuksia selventää vastauksia.

LÄHTEET

Hallinnollisen taakan tilannekatsaus. 2011, katsaus Työ ja Elinkeinoministeriön verkkosivuilla. [viitattu 21.2.2011].

http://www.tem.fi/files/29230/Taakan_tilannekatsaus_9.2.2011.pdf

Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus. 2. uud. p. Helsinki. Oy Edita Ab.

Sari Hakapää 2008. Sähköinen verohallinto, automatisoitu arvonnäköverotusmenetely. Vaasan Yliopisto. Acta Wasaensia no 199. Oikeustiede 7. Talousoikeus. Universitas Wasaensis.

Tanja Saviniemi 2010. Verotilin seuraukset, kyselytutkimus verotilin käyttöönottoon liittyvistä ongelmista. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma.

TEM 2009. Työ- ja elinkeinoministeriö. Yritysten hallinnollisen taakan vähentäminen. Ehdotus kansalliseksi toimintaohjelmaksi. Ohjausryhmän väliraportti. Työ- ja Elinkeinoministeriön julkaisuja, kilpailukyky 3/2009.

TEM 2010a. Työ- ja elinkeinoministeriö. Selvitys yrityksille aiheutuvista hallinnollisista kustannuksista. Työnantajavelvoitteet. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, kilpailukyky 7/ 2010.

TEM 2010b. Työ- ja elinkeinoministeriö. Selvitys yrityksille aiheutuvista hallinnollisista kustannuksista. Taloushallinnon raportointi. Työ- ja Elinkeinoministeriön julkaisuja, kilpailukyky 8/2010.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Liite2. Toimintaohjelma yritysten hallinnollisen taakan vähentämiseksi vuosille 2009- 2012.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Asettamispäätös 6.8.2008. Yritysten hallinnollisen taakan vähentämisen projektiryhmä. TEM 211:00/2008.

Verohallinto 2011. Verotili. 2011, Verohallinnon verkkosivuilla [viitattu 23.2.2011].

http://www.vero.fi/default.asp?path=5,39,482,678&article=8863&domain=vero_main

LIITE 1

KYSELYLOMAKE

TAUSTATIEDOT

Verotiliryhmä

Ilmoitusvalvonta

Maksuliike

Olen työskennellyt verohallinnossa

alle vuoden

1-2 vuotta

3- 5 vuotta

6- 10 vuotta

11- 15 vuotta

16- 20 vuotta

yli 20 vuotta

Koulutus

kansakoulu

peruskoulu, keskikoulu

ylioppilas

ammatti- opistoasteen tutkinto

kaksoistutkinto

ammattikorkeakoulututkinto

yliopisto

jokin muu

VEROTILIN KÄYTTÖÖNOTTO

1. Kuinka hyvin verotiliohjelma toimi teknisesti sen tullessa käyttöön01/2010

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

2. Kuinka hyvin henkilökunta sai koulutusta ennen verotilin käyttöönottoa asiakaspalvelun osalta

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

3. Kuinka hyvin henkilökunta sai koulutusta ennen verotilin käyttöönottoa järjestelmäkoulutuksen osalta

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

4. Kuinka hyvin yrityksiä oli informoitu verotilin käyttöönotosta?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

5. Kuinka hyvin yksityisiä ja alkutuottajia oli informoitu verotilin käyttöönotosta?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

6. Kuinka hyvin informaatio oli mennyt yrityksissä perille?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

7. Kuinka hyvin informaatio oli mennyt perille yksityisille ja alkutuottajille?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

8. Oliko kaikki asiat osattu ottaa huomioon kun verotili otettiin käyttöön?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

9. Kuinka lähiesimiehet suhtautuivat ilmitulleisiin ongelmiin?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

VEROTILIN KÄYTTÖ

10. Ovatko rutiininomaiset työtehtävät vähentyneet?

Kyllä

Ei

11. Kuinka asiakkaat suhtautuvat siihen etteivät voi itse valita minkä veron verotilille maksavat?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

12. Onko rahaliikenne vähentynyt asiakkaan ja verohallinnon välillä?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

ILMOITUSVALVONTA

Vain ilmoitusvalvontaa tekevät vastaavat kysymyksiin 10-12

13. Onko tavoitteessa onnistuttu ja pienten yritysten valvontakaudet saatu pidentettyä?

Kyllä

Ei

14. Ovatko ilmoittamis- ja maksamiskerrat vähentyneet neljännekseen entisestä kuten verotilin tavoitteena on ollut?

Kyllä

Ei

15. Kuinka hyvin yritykset ovat siirtyneet sähköiseen ilmoittamiseen?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

VEROTILIN HALLINTA

16. Kuinka hyvin henkilökunta hallitsi uuden verotililainsäädännön?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

17. Antoiko työnantaja hyvin aikaa omaksua uusi ohjelma ja muuttuneet työmenetelmät?

Kyllä

Ei

18. Oliko työnantaja järjestänyt verotililainsäädännöstä koulutusta ennen verotilin käyttöönottoa?

Kyllä

Ei

Jos ei, olisiko sen tunteminen helpottanut asiakaspalvelussa työskentelyä, kun verotili otettiin käyttöön?

MAKSULIIKE

Seuraavat kaksi kysymystä 19- 20 ovat henkilöille, jotka työskentelevät maksuliikkeen parissa.

19. Onko epäselvien maksujen selvitystyö vähentynyt verotilin käyttöönoton jälkeen?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

20. Kuinka paljon verotilille maksetaan vääriä veroja?

todella paljon paljon jonkun verran vähän todella vähän

VEROTILIN KÄYTTÖÖNOTON VAIKUTUKSET

21. Onko töiden automaatioaste lisääntynyt verotilin käyttöönoton jälkeen?

Kyllä

Ei

22. Onko verojen maksamisen valvonta tehostunut odotusten mukaisesti?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

23. Onko verotili pysynyt reaaliajassa tavoitteiden mukaisesti?

Kyllä

Ei

24. Kuinka hyvin asiakkaat ovat oppineet verotilin käytön?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

25. Kuinka hyvin verohallinnon henkilökunta on omaksunut verotilin käytön?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

26. Kuinka hyvin veronkannon henkilökunta on omaksunut verotilin käytön?

todella hyvin hyvin kohtalaisesti huonosti todella huonosti

Vapaa sana